# «УТВЕРЖДАЮ»

# Генеральный директор

# ООО «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на Цветном»

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В. Рошковский

# 

# Приказ № \_\_\_ от «10» января 2024г.

**Правила внутреннего распорядка**

пребывания пациентов в медицинской организации

ООО «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на ЦВЕТНОМ»

**1.Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка и пребывания Пациентов (далее по тексту – Правила) в Обществе с ограниченной ответственностью «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на Цветном» (далее по тексту – Общество и/или медицинская организация) разработаны в соответствии с нижеперечисленными нормативными документами:

-Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

-Федеральным законом от 08.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,

-Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», с изменениями и дополнениями,

-Федеральным законом  от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»,

-Гражданским кодексом Российской Федерации,

-Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

-Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736,

1.2. Настоящие Правила разработаны с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребностей Пациентов в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на Цветном», а также работников Общества.

1.3. Настоящие Правила определяют нормы поведения Пациентов и Посетителей, сопровождающих Пациентов при получении ими медицинских услуг.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для Пациентов и Посетителей медицинской организации.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде клиники», а также на сайте <https://zubnayaformula.ru> в сети «Интернет».

**2. Понятия, используемые в настоящих Правилах:**

**ООО «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на Цветном» -**Общество с ограниченной ответственностью «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на Цветном**»,** и/или Общество;

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

**Представитель Пациента –** физическое лицо, действующее от имени и по поручению другого лица (представляемого, доверителя) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

**Медицинская организация,** стоматологическая клиника, клиника - ООО «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на Цветном**»**, осуществляющая оказание консультативных и диагностических медицинских услуг в амбулаторных условиях (т.е. условиях, не предусматривающих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения).

**Уголок Потребителя**– специально оборудованный стенд (доска) или иные места, в которых в доступной и наглядной форме для Потребителей размещается информация об ООО «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на Цветном**»** и оказываемых услугах в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

**3. Клиника.  Порядок обращения Пациентов в Клинику**

3.1. Адрес оказания стоматологических  услуг:

127051, г. Москва, ул. Садовая-Самотечная, д.6,стр.2,эт.1,пом.2, комн. 1-7

3.2. Режим работы в Клинике установлен с учетом предоставления Пациентам возможности получения консультативных и диагностических услуг, оказываемых врачами-специалистами, как в дневное, так и в вечернее  время, в выходные и праздничные дни:

- Понедельник-пятница 9-00 - 21-00

- Суббота           9-00 - 21-00

- Воскресенье – выходной

С расписанием работы конкретного специалиста Клиники можно ознакомиться в Уголке Потребителя и  на сайте в сети «Интернет» сайте <https://zubnayaformula.ru> или по телефону: +7(999)333-90-41

3.3. Предоставление услуг в Клинике происходит в порядке предварительной записи (за день или несколько дней до желаемого визита) Пациента по телефону:+7(999)333-90-41. Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы специалиста.

3.4.В особых случаях, включая необходимость получения срочной и неотложной медицинской помощи, услуги предоставляются Пациенту без предварительной записи и/или вне установленной очереди.

3.5. Пациент (Представитель Пациента) может получить предварительную информацию о перечне услуг, их стоимости, порядке оплаты и другую интересующую его информацию у работников Клиники, на стойке ресепшен у администратора, лично, по телефону :+7(999)333-90-41 а также на сайте в сети Интернет. Пациент (Представитель Пациента) во время записи по телефону или непосредственно в регистратуре Клиники, может выбрать день и время приема из имеющихся свободных мест в записи, про которые ему сообщит администратор клиники.

Во время записи на прием Пациент (Представитель Пациента)  должен четко указать услугу или услуги, на которые он записывается, в ином случае клиника имеет право отказать ему в предоставлении услуги.

3.6. Администратор  заключает с Пациентом (Представителем Пациента) письменный договор на оказание платных медицинских услуг по форме, утвержденной в Обществе. Последующее обращение Пациента в Клинику и его обслуживание, а также оплата медицинских услуг осуществляется в соответствии с указанным договором.

3.7. Во исполнение Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736, для заключения договора на оказание платных медицинских услуг, Пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность и сообщает свои персональные данные: фамилия, имя, отчество, возраст, адрес места жительства и контактный телефон, заполняет «Согласие на обработку персональных данных», утвержденное Обществом, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.8. Администратором Клиники оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, для заполнения которой Пациент сообщает свои паспортные данные и иные необходимые сведения. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью Клиники. Оригинал или копия медицинской карты может быть выдана Пациенту по его письменному запросу, а также иным заинтересованным лицам только в случаях, предусмотренных настоящими Правилами и законом.

3.9. Пациент обязан явиться на прием в Клинику в назначенный день и время, но не позже, чем за 15 минут до начала приема обратиться к администратору ресепшен для оформления услуги.

Если Пациент не может явиться в назначенное время, в случае необходимости отмены самого визита или необходимости изменения назначенного времени визита, Пациент обязан своевременно предупредить об этом администратора Клиники по тел. +7(999)333-90-41

В случае если Пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом или опоздал более чем на 15 минут, запись может быть отменена без сохранения очередности.

3.10. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайный обстоятельств, сотрудники стоматологической клиники предупреждают об этом Пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был сообщен Пациентом, указан в реквизитах договора при его заключении и оформления медицинской карты. При этом по желанию Пациента, запись переносят на другое, удобное для него время, при наличия такой возможности.

3.11.Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является информированное добровольное согласие Пациента (Представителя Пациента) на медицинское вмешательство (*ст. 20, Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).*

3.12.Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом (Представителем), медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента.

**4. Права Пациента**

**Пациент имеет право:**

**-**на охрану здоровья;

- на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

- на информацию о факторах, влияющих на здоровье;

- на медицинскую помощь, включая следующее:

* выбор врача, выбор медицинской организации согласно действующему законодательству РФ
* 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;
* выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* отказ от медицинского вмешательства;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

а также на получение информации:

- о своих правах и обязанностях,

- о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;

- путем непосредственного ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

- путем получения, на основании письменного заявления, отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копии и выписки из медицинских документов.

**5. Обязанности Пациента**

**Пациент обязан:**

**-**заботиться о своем здоровье, принимать меры по его сохранению, укреплению, восстановлению,

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- соблюдать, установленный лечащим врачом режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

- соблюдать настоящие Правила;

- в общении с медицинским персоналом придерживаться общепринятых норм этики, соблюдать правила вежливого общения;

- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

- своевременно являться на прием к врачу и заблаговременно предупреждать о невозможности явки;

- являться на лечение и осмотры, консультации в установленное и согласованное с врачом время;

- предоставить подробную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья и здоровья своих близких, ранее перенесенных травмах, операциях, отравлениях, наследственных заболеваниях, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях, непереносимости лекарственных препаратов и других аллергических реакциях, противопоказаниях, а также сообщать иные сведения, имеющие существенное значение для постановки диагноза и определение плана и тактики лечения заболевания, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами;

- ознакомиться с рекомендованным планом обследования и лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все рекомендации, предписания и назначения лечащего врача, других врачей-специалистов и иных медицинских работников, принимающих участие в оказании медицинской помощи;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов, Посетителей и медицинского персонала Центра;

- соблюдать установленный режим работы  Общества, настоящие Правила, а также иные инструкции Клиники;

- соблюдать правила личной гигиены;

- соблюдать правила пожарной безопасности;

- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

- при входе в здание стоматологической клиники надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

- не вмешиваться в действия лечащего врача либо не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- не допускать проявлений неуважительного отношения к работникам Клиники, другим Пациентам и Посетителям;

- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях стоматологической клиники.

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Общества, Пациентов и Посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения 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;

- находиться в служебных помещениях без разрешения;

- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики и другие психотропные средства в помещениях Клиники;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещения документы, полученные для ознакомления;

-изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

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

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники

- выполнять в помещениях стоматологической клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях стоматологической клиники в верхней одежде, грязной обуви. В холодное время года Пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года;

- приходить и находиться в помещениях клиники  лицам, в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

**6. Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

В случае нарушения Пациентами и Посетителями настоящих Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинскому персоналу Общества, другим Пациентам и Посетителям, нарушение режима работы Клиники, настоящих Правил, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Общества,  а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

В случае невыполнения Пациентом рекомендаций и назначений лечащего врача, в том числе в случае несогласованной с лечащим врачом неявки на осмотр, неявки для проведения инструментальных, лабораторных и прочих исследований, действия Пациента квалифицируются как отказ от получения медицинских услуг, который является основанием для расторжения по инициативе Клиники договора на оказание медицинских услуг, о чем администрация Клиники уведомляет Пациента.

Нарушения Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг могут стать основанием для расторжения Договора оказания платных медицинских услуг с потребителем услуг (пациентом).

**7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой  и Пациентом**

В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (Представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться  к главному врачу, Генеральному директору  медицинской организации согласно графику приема граждан или обратиться с письменным обращением в Общество.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан.

Часы приема граждан главным врачом  определяется Приказом  Общества.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента (Представителя Пациента) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Порядок рассмотрения претензий (обращений) Пациентов в Клинику регламентируется Положением о порядке рассмотрения претензий (обращений) граждан в Обществе, утверждаемым Генеральным директором.

**8. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.**

 Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами Клиники. Информация 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.

В отношении несовершеннолетних в возрасте младше пятнадцати лет, больных наркоманией в возрасте младше шестнадцати лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их Представителям.

В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме Пациенту 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.

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента (Представителя пациента) только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

При разглашении врачебной тайны лица, виновные в этом, несут ответственность, установленную действующим законодательством РФ.

**9. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам**

 Справки и медицинские заключения выдаются гражданам при их личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность:

|  |  |
| --- | --- |
| для граждан Российской Федерации от 14 лет и старше | паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта; |
| для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом  от 19.02.1993 №4528-1 «О беженцах» | удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации; |
| для иностранных граждан, постоянно проживающих в Российской Федерации; | паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина; |
| для лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации | документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; |
| для иностранных граждан, временно проживающих в Российской Федерации | паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации; |
| для лиц без гражданства, временно проживающих в Российской Федерации | документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации либо документ установленной формы, выдаваемый в Российской Федерации лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность; |
| - для несовершеннолетних, больные наркоманией, в возрасте до  16 лет  - для иных несовершеннолетних в возрасте до 15 лет  - для лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным (решение суда) | выдаются их законным представителям при предъявлении документа, удостоверяющего личность законного представителя, а также документа, подтверждающего полномочия законного представителя; |

 Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо.

Справки могут содержать следующие сведения:

а) о факте обращения гражданина за медицинской помощью;

б) об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации;

в) о факте прохождения гражданином медицинского освидетельствования, медицинских осмотров, медицинского обследования и (или) лечения;

г) о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;

д) об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием;

е) о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;

ж) о проведенных гражданину профилактических прививках;

з) о наличии (отсутствии) контакта с больными инфекционными заболеваниями;

и) об освобождении донора от работы в день сдачи крови и ее компонентов, а также в день связанного с этим медицинского обследования;

к) иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в Обществе.

 Справки оформляются в произвольной форме с проставлением штампа Общества или на бланке медицинской организации, подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью Общества, в оттиске которой должно быть указано полное наименование ООО «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на Цветном».

  Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

  Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования гражданина, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья гражданина, включая:

а) описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов;

б) оценку обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов;

в) обоснованные выводы:

о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания (состояния), факторов риска развития заболеваний;

о наличии медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;

о соответствии состояния здоровья работника поручаемой ему работе, соответствия учащегося требованиям к обучению;

о причине смерти и диагнозе заболевания, в том числе по результатам патолого-анатомического вскрытия;

г) иные сведения, касающиеся состояния здоровья гражданина и оказания ему медицинской помощи.

  Медицинские заключения оформляются в произвольной форме с проставлением штампа ООО «ЗУБНАЯ ФОРМУЛА на Цветном» или на бланке Общества, подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, главным врачом Общества, заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью Общества. В случае вынесения медицинского заключения врачебной комиссией  медицинское заключение также подписывается членами и руководителем врачебной комиссии.

Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую карту Пациента.