УТВЕРЖДЕНО

«01» сентября 2023 г.

Директор ООО «Перспектива»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.П.Руммо

Правила определяют внутренний распорядок в стоматологической клинике «Комплимент», права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья
граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. №
2300-1 «О защите прав потребителей», постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006", а также иными нормативно-правовыми актами.

**1. Общие положения.**

1.1. Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов в стоматологической клинике «Комплимент» (далее – учреждение), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и учреждением.

1.2. Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания максимально благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила для пациентов включают:

- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- ответственность за нарушение Правил.

1.4. Правила должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.

**2. Права и обязанности граждан:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
2.1. 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;

- выбор лечащего врача;

- 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;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение копий и выписок из медицинских документов, согласно установленного
порядка;

- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного
медицинского страхования;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации
лечащего врача и других медицинских работников, участвующих в оказании ему
медицинской помощи;

- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, 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 законодательством;

- 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.

**2.2. Пациент обязан:**

−соблюдать режим работы учреждения;

−соблюдать правила внутреннего распорядка учреждения;

−правила поведения в общественных местах;

−соблюдать требования пожарной безопасности;

−соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

− соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;

−сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

− 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 помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

− уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

− бережно относиться к имуществу учреждения;

− при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

− уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством;

−соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

− проносить в здание и служебные помещения учреждения 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;

− приходить с животными;

− приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде), находиться в помещениях учреждения в верхней одежде, грязной обуви;

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

− находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения;

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

− курить и распивать спиртные напитки в здании учреждения, в т.ч. на крыльце;

− посещать учреждение лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов);

− играть в азартные игры в помещениях и на территории учреждения;

− громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

− оставлять малолетних детей без присмотра;

− выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления;

− выносить медицинскую карту пациента из учреждения без согласования с руководством учреждения (письмо МЗ РФ от 04.04.2005 №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», медицинская карта пациента является собственностью учреждения и хранится в регистратуре);

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

− выносить из учреждения имущество и оборудование;

− размещать в помещениях и на территории учреждения объявления без разрешения администрации учреждения;

− производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации учреждения;
− выполнять в помещениях учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
− парковать автомобили у главного входа в учреждение, преграждать проезд санитарного транспорта к зданию учреждения;

− оставлять личные вещи без присмотра.

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

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию учреждения согласно графику приема работы или обратиться к администрации учреждения в письменном виде.
3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

3.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.8. Письменное обращение, поступившее администрацию учреждения, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
3.9. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

**4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения. 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.

4.2. У 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, - близким родственникам.

4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством.
4.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

**5. Ответственность за нарушение Правил**

5.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные законодательством.

5.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории учреждения, неисполнение законных требований работников учреждения, причинение морального вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации учреждения, а также материального ущерба имуществу учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.