**УТВЕРЖДАЮ:**

**Главный врач ООО «СКП»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.В.Полякова**

 **11 января 2024 года**

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**ООО «СКП»**

**1. Общие положения**

1.1. 1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и ООО «СКП» (далее по тексту «Клиника»).

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех 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 по согласованному плану лечения с регистрацией или подписями участников оказания услуги.

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами, распоряжениями главного врача и иными локальными нормативными актами.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* + 1. основные задачи Клиники;
		2. порядок обращения пациента в Клинику;
		3. обязанности и права Исполнителя - Клиники;
		4. обязанности права пациентов;
		5. порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
		6. порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
		7. порядок ознакомления пациента с медицинской документацией;
		8. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
		9. график работы Клиники;
		10. информацию о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания;
		11. Приложения к ПВР.

Правила внутреннего распорядка находятся в доступном для пациентов месте в холле и на сайте Клиники.

1. **Основными задачами Клиники являются:**

2.1. проведение мероприятий по профилактике заболеваний органов полости рта среди населения;

2.2. организация и проведение мероприятий, направленных на раннее выявление заболеваний органов полости рта и челюстно-лицевой области и своевременное их лечение;

2.3. оказание населению первичной амбулаторной медико-санитарной помощи, в том числе специализированной стоматологической помощи в амбулаторных условиях за счет личных средств граждан;

2.4. предоставление платных услуги только при условии согласия пациента и заключении договора на оказание услуг.

2.5. оказание медицинских услуг надлежащего качества;

2.6. обеспечение пациентов сведениями о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих медицинские услуги.

Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

При оказании стоматологической помощи сотрудники Клиники обязаны соблюдать права пациента на получение медицинской помощи и требования:

* ст. 10 «Доступность и качество медицинской помощи» Основ законодательства РФ «Об основах охраны здоровья граждан» от 21 ноября 2011 года;
* Гражданского кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1
(ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей";
* Постановления Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 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”

**3. Порядок обращения пациентов в ООО «СКП».**

3.1. Медицинские услуги в Клинике оказываются гражданам на платной основе, с оплатой за счет личных средств граждан наличными средствами, банковской картой, перечислением на расчетный счет Клиники.

3.2. 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 – 112.

3.3. Медицинская помощь населению осуществляется по обращению в соответствии с графиком работы Клиники.

3.4. При первичном обращении на пациентка заводится амбулаторная карта стоматологического пациента (далее – «амбулаторная карта»).

Оформление амбулаторной карты производится при предъявлении пациентом документа, удостоверяющего личность.

При отсутствии указанного документа и требовании пациента оказания медицинской помощи, он может сообщить требуемые данные о себе. Возможно представление документа в последующее посещение при условии заполнения договора на оказание услуг и медицинской документации при первичном обращении. При заполнении документов со слов пациента в амбулаторной карте делается соответствующая отметка и пациент ставит свою подпись. В этом случае пациент несет ответственность за правильность представленных сведений.

По желанию пациента могут оказываться медицинские услуги анонимно в соответствии с Порядком оказания анонимных услуг.

В соответствии и во исполнение части 1 статьи 23, статьи 24 Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» пациент дает согласие на фотосъемку, видеосъемку на этапах лечения с целью контроля качества оказания медицинских услуг, обработку личных персональных данных для ввода в базу данных, сбор; систематизацию; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); распечатку необходимых документов с учетом требований законодательства. Администратором заводится медицинская карта стоматологического пациента, 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, дополнительные необходимые сведения (номер телефона).

Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью Клиники и храниться в регистратуре. Медицинская карта стоматологического пациента на руки пациенту не выдается, а получается лично лечащим врачом. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты стоматологического пациента из Клиники без согласования с главным врачом! В случае необходимости, по заявлению пациента и по согласованию с главным врачом выдается ее ксерокопия, заверенная печатью Клиники и подписью ответственного лица. Получение оригинала медицинской карты стоматологического пациента возможно по письменному заявлению пациента на основании п.4 и п.5 ст. 22 ФЗ РФ от 21.11.2011 года № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.5. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в Клинике осуществляется при их непосредственном обращении, возможна предварительная запись на прием по телефону, с помощью сети Интернет. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается в день приема.

3.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом может получить в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле или на сайте Клиники.

1. **Обязанности Исполнителя.**

**Исполнитель обязан:**

4.1. При первичном обращении информировать пациента о том, что при наличии полиса ОМС возможно получение стоматологических услуг в рамках Территориальной программы бесплатного оказания медицинской помощи в иных медицинских учреждениях.

4.2. Уведомить Пациента о том, что кабинете в целях обеспечения прав пациентов при оказании медицинских услуг и осуществления контроля качества предоставляемых услуг может вестись фотосъемка на этапах работы специалиста.

* 1. Представить пациенту необходимую информацию об объеме вмешательства, сущности применяемых методик.
	2. Информировать пациента о возможных обстоятельствах, которые могут привести к увеличению объема оказания услуг и возможных осложнениях при лечении;
	3. Обеспечить соблюдение действующих санитарных норм при подготовке к приему и во время лечения.
	4. Оговорить с пациентом примерные сроки выполнения стоматологической услуги.
	5. Соблюдать правила медицинской этики и деонтологии во взаимоотношениях с пациентом, а так же врачебную тайну.
	6. Оказывать стоматологические услуги, применяя необходимые сертифицированные материалы, медикаменты, инструменты, оборудование и соблюдая все требования в соответствии с утвержденным Положением о контроле качества и безопасности медицинской помощи и оценки качества в соответствии с утвержденными критериями.
	7. Уведомить пациента о необходимости соблюдения рекомендаций врача, и о том, что их несоблюдение может снизить качество услуги, повлечь невозможность ее завершения или отрицательно сказаться на здоровье пациента.
1. **Права Исполнителя**

**Исполнитель имеет право:**

* 1. Самостоятельно решать вопросы, связанные с техникой лечения, методом анестезии, подбором инструментов и материалов, проведение диагностических исследований, в т.ч. рентгенографии, фотосъемки этапов работ с целью контроля качества лечения.
	2. Требовать у пациента получения сведений и предоставления документов (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимых для эффективного лечения.
	3. Отказать в приеме пациенту в случае:
* грубых нарушений пациентом врачебных назначений;
* некорректном поведении пациента по отношению к персоналу Исполнителя;
* состояния алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
* требования услуг, которые не оговаривались при составлении договора.
	1. В соответствии со ст. 70 Закона об охране здоровья лечащий врач имеет право отказаться от лечения пациента, информировав об этом руководителя, который должен решить вопрос о продолжении лечения и назначить пациенту другого врача по согласованию с ним и при условии согласия пациента.

**6. Обязанности пациентов.**

**Пациент обязан:**

* соблюдать режим работы Клиники;
* соблюдать правила внутреннего распорядка.

При первичном приеме пациент должен под роспись ознакомится с текстом информированного добровольного согласия в случае дачи разрешения на медицинское вмешательство или отказ от него в соответствии с требованиями Приказа МЗ № 1177н от 20.12.2012 года «Об утверждении порядка дачи информированного  согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства»  и оформить в установленном порядке согласие на медицинское вмешательство (приложение №№ 1, 3 к настоящему договору);

также Пациент обязан:

* оформлять в установленном порядке согласие на обработку персональных данных (приложение № 3 к настоящему договору);
* оформлять в установленном порядке свой отказ от медицинского вмешательства или его прекращение (приложение № 2 к настоящему договору) на основании **приказа**

**от 12 ноября 2021 года N 1051н Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства;**

* 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 (Приложение № 4 к настоящему договору);
* соблюдать правила поведения в общественных местах;
* соблюдать требования пожарной безопасности;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* соблюдать рекомендуемые врачами режим и диету;
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
* уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
* бережно относиться к имуществу клиники;
* при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
* соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.

**7. Права пациентов**

 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Пациенты информируются о том, что имеют право на получение бесплатной медицинской помощи в иных медицинских учреждениях в рамках программы обязательного медицинского страхования (приложение № 3 к настоящему Порядку).

**7.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:**

7.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

7.1.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

* + 1. обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
		2. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
		3. перевод к другому лечащему врачу с разрешения главноговрача или его заместителя при согласии другого врача;
		4. обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
		5. добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с положением статьи 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 01.11.2011 г. № 323-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 25.06.2012 г. № 89-ФЗ, от 25.06.2012 г. № 93-ФЗ);
		6. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации (при необходимости), за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
		7. обращение с жалобой к главному врачу или его заместителю, в университет, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
		8. 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;
		9. 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.

Пациент имеет право по окончании лечения получить эпикриз о состоянии здоровья момент окончания лечения, по режиму, питанию, уходу за полостью рта, профилактике развития или обострения хронической соматической патологии и прочее и профилактических мероприятиях (приложение № 5 к настоящим Правилам).

В соответствии с Порядком предоставления гарантии на ортопедические конструкции и пломбы пациент имеет право получить гарантийный талон с указанием сроков гарантии, сроков службы на овеществленный результат оказанной услуги с учетом обстоятельств, влияющих на указанные сроки.

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

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

8.2. 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.

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

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

8.5. В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от от 12 ноября 2021 года N 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

 Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

Письменный запрос содержит следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;

в) место жительства (пребывания) пациента;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);

е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);

ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

з) почтовый адрес для направления письменного ответа;

и) номер контактного телефона (при наличии).

8.6. Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом.

8.7. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Клиники в кабинете директора.

8.8. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.

До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

8.9. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается главным врачом.

8.10. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема.

8.11. В случае, если врач не располагал возможностью немедленно оформить медицинскую документацию, пациент может ознакомиться с нею на следующий день. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать 10 дней. (*Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").*

1. **Порядок 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.

9.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Клиники в письменном или устном виде.

9.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

9.4. 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.

9.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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.

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

9.7. Письменное обращение, поступившее в Клинику, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

9.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в Клинику, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**10. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

10.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

10.2. Выписки из медицинской документации подготавливаются лечащим врачом, подписываются им и главным врачом.

10.3. Справки о посещении врача выдаются лечащим врачом и заверяются подписью главного врача. В справке указывается дата посещения Клиники и фактические часы приема.

**11. График работы Клиники.**

11.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

11.2. Режим работы Клиники утверждаются директором. 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.

11.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. Графики работы утверждаются главным врачом.

11.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде и сайте Клиники.

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

С целью более полного удовлетворения спроса населения на медицинские услуги, свободного выбора специалистов потребителями, в соответствии с ФЗ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 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”.

12.1. Платные услуги населению предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.

12.2. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

12.3. Участникам и инвалидам Великой Отечественной войны, лицам, к ним приравненным , участникам СВО предусмотрена скидка до 5% от стоимости услуги при выполнении ортопедических работ (протезировании).

12.4. Платные услуги населению оказываются специалистом Клиники только при наличии у него действующего сертификата на избранный вид деятельности.

12.5. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

12.6. При оказании платных стоматологических услуг Исполнитель услуги заключает договор с Заказчиком (пациентом) в **письменной форме**, получает согласие на обработку персональных данных (в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных») и осмотр пациента (в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. N 390н), согласовывает план лечения, дает информацию о возможных видах лечения, их особенности, возможных осложнениях и гарантиях применения утвержденных стандартов оказания услуги, сертифицированных инструментов и материалов. Информированные добровольные согласия подписываются Заказчиком и Исполнителем услуги. Заказчиком производится оплата в кассу Клиники в соответствии с п. 3.1. ПВР.

12.7. По окончании работы Заказчику выдается эпикриз и гарантийный талон (при сдаче ортопедических конструкций, пломб из фотокомпозитов, химических композитов).

12.8. По окончании выполнения платной услуги Исполнителем и Заказчиком подписывается акт выполненных работ с отметкой об удовлетворенности требований пациента качеством оказанной услуги.