**Правила внутреннего распорядка для потребителя услуг**

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «ЦИС»
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.А.Новожилова
«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_\_г.

**Приложение № 1 к Приказу № 01-п от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_г.**

**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**
ООО «Центр имплантологии и стоматологии»

**1. Общие положения**

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «Центр имплантологии и стоматологии» (далее по тексту ООО «ЦИС», Стоматологическая клиника) является медицинской организацией, действующей м оказывающей платные медицинские услуги при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу, по стоматологии, по стоматологии профилактической; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, рентгенологии на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2023г., выданной Министерством здравоохранения Нижегородской области.

1.2. Внутренний распорядок Стоматологической клиники – это порядок выполнения профессиональной деятельности персоналом Стоматологической клиники, обеспечивающий получение потребителем услуг (пациентом) медицинской помощи (медицинских услуг) надлежащего объёма и качества, а также права и обязанности потребителей услуг (пациентов) в Стоматологической клинике.

1.3. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг – это правила, определяющие порядок обращения за медицинской помощью (медицинскими услугами) потребителей услуг (пациентов), права и обязанности потребителей услуг (пациентов), правила поведения в Стоматологической клинике.

1.4. Настоящие правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ( далее по тексту Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 № 23300-1 «О защите прав потребителей". [Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»](https://ciscifra.ru/tpost/null), иными государственными нормативными актами и актами ООО «ЦИС».

Правила распространяют своё действие на потребителей услуг (пациентов), а также иных лиц, обратившихся в ООО «ЦИС».

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг размещаются для ознакомления в свободном доступе на информационном стенде в помещении ООО «ЦИС» по адресу: 603163, г. Нижний Новгород, ул. Родионова, д. 191, пом. П1 и на официальном сайте Стоматологической клиники в [информационно-телеком-муникационной сети «Интернет»:](https://ciscifra.ru/tpost/null)**https://stomcifra.ru/**.

**2. Порядок приёма потребителей услуг (пациентов) в Стоматологической клинике**

2.1. Приём потребителей услуг (пациентов) осуществляется по адресу нахождения ООО «ЦИС»: 603163, г. Нижний Новгород, ул. Родионова, д. 191, пом. П1.

2.2. Приём потребителей услуг (пациентов) осуществляется в плановом порядке по предварительной записи. При наличии незанятого текущей работой врача-специалиста необходимого профиля, и наличия свободного интервала времени, необходимого для проведения приёма, приём потребителя услуг (пациента) может быть произведён в день обращения за медицинской помощью в стоматологическую клинику.

2.3. Медицинская помощь в экстренной форме (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента) оказывается Стоматологической клиникой и медицинскими работниками гражданину безотлагательно и бесплатно.

2.4. Запись на приём производится согласно графику работы [Стоматологической клиники](https://ciscifra.ru/tpost/null)и её должностных лиц.

2.5. Плановая продолжительность приёма определяется должностными лицами Стоматологической клиники в каждом случае предварительной записи индивидуально для каждого потребителя услуг (пациента), в зависимости от вида медицинских услуг, которые предполагается оказать.

2.6. Запись на приём возможна на время, не позднее, чем за 1 час до завершения работы Стоматологической клиники, согласно графику работы Стоматологической клиники, с учётом предполагаемой длительности приёма, необходимого для оказания планируемых медицинских услуг.

2.7. Запись на приём осуществляется по телефонам для записи: 8 (831) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_либо через дежурного администратора при личном посещении Стоматологической клиники. При записи на приём потребитель услуг (пациент) должен указать свою фамилию, имя, отчество (при наличии).

2.8. Приём потребителей услуг (пациентов) осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта или иного, установленного законом документа). Однако при необходимости оказания медицинской помощи в экстренной форме (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента), приём потребителя услуг (пациента) может быть осуществлён без предъявления документа, удостоверяющего личность.

2.9. Законному представителю [потребителя услуг (пациента)](https://ciscifra.ru/tpost/null), необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной, установленный законом документ) и документ, удостоверяющий его права, как законного представителя потребителя услуг (пациента).

2.10. Потребителю услуг (пациенту) необходимо явиться на приём при первичном обращении за медицинской помощью за 20 минут до начала приёма, при последующих обращениях за медицинской помощью – за 10 минут до приёма.

В течение этого времени у потребителя услуг (пациента) и, при наличии, законного представителя потребителя услуг (пациента), будет возможность ознакомиться с информацией для потребителей услуг (пациентов), размещённой на информационном стенде в помещении Стоматологической клиники, и оформить документы, требуемые в соответствии действующим законодательством для получения платных медицинских услуг.

2.11. при первичном [обращении за медицинской помощью](https://ciscifra.ru/tpost/null)в Стоматологическую клинику на потребителя услуг (пациента) заводится Медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие обязательные сведения о потребителе услуг (пациенте): фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации по месту жительства, профессия, номер телефона (при наличии) и оформляются иные документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством.

2.12. При обращении за медицинской помощью в Стоматологическую клинику, с потребителем услуг (пациентом) и/или, в установленных законом случаях, с законным представителем потребителя услуг (пациента) оформляются (заключаются) требуемые в соответствии с действующим законодательством документы:

- Информационное согласие на обработку персональных данных;

- Уведомление до заключения договора оказания платных медицинских услуг;

- Договор оказания платных медицинских услуг;

- Информированное добровольное согласие (или отказ) на виды медицинских вмешательств, включённых в Перечень определённых видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи;

- Информированное добровольное согласие на планируемое медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства;

- Заполняется анкета пациента о состоянии здоровья;

- Оформляются иные требуемые документы.

2.12. Перед предоставлением в стоматологической клинике платной медицинской услуги (проведение медицинского вмешательства) потребитель услуг (пациент), или, в установленных законом случаях, законный представитель потребителя услуг (пациента) должен дать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства (ст. 20 ФЗ № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан»).

2.14. Без оформления, подписания документов, указанных в пунктах 2.11., 2.12., и 2.13. настоящих Правил, [Стоматологическая клиника](https://ciscifra.ru/tpost/null)вправе не оказывать медицинские услуги потребителю услуг (пациенту), если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показания для устранения угрозы жизни человека.

2.15. Опозданием на приём в Стоматологическую клинику считается явка потребителя услуги (пациента) на приём более, чем на 15 минут позднее согласованного времени. В таком случае Стоматологическая клиника вправе не оказывать плановые медицинские услуги потребителю услуг (пациенту), если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.16. Информацию о графике работы стоматологической клиники, должностных лиц, специалистов, порядке предварительной записи на приём к специалистам, о времени и месте приёма граждан руководителем ООО «ЦИС» или уполномоченным им лицом, потребитель услуг (пациент) может получить на информационном стенде в помещении Стоматологической клиники, у администраторов в устной форме, по телефону (по номерам:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), либо на официальном интернет-сайте ООО «ЦИС»: www. ciscifra.ru.

2.17. Стоматологическая клиника может отказать в оказании платных медицинских услуг потребителю услуг (пациенту) в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления медицинской услуги, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.18. Посетители Стоматологической клиники и потребители услуг (пациенты) настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещения стоматологической клиники ведётся видеонаблюдение.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону «03» при помощи стационарного телефона («112» при помощи мобильного телефона).

**3. Права и обязанности Пациентов**

3.1. Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются: - - Конституция РФ; - Положение Закона РФ №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992; - Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-Ф3 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; - Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

3.2. Потребитель услуг (пациент) имеет право:

3.2.1. выбор врача и выбор медицинской организации;

3.2.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.2.3. получение консультаций врачей - специалистов;

3.2.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

3.2.5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2.6. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.2.7. отказ от медицинского вмешательства;

3.2.8. возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.3. Пациент обязан: 3.3.1. заботиться о сохранении своего здоровья; 3.3.2. в случаях, предусмотренных законодательством РФ, потребители услуг (пациенты) обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством РФ, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний; 3.3.3. соблюдать режим лечения, выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала; 3.3.4. уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи (медицинских услуг); 3.3.5. представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную потребителю услуг (пациенту) достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях; 3.3.6. немедленно информировать лечащего врача, лицо, оказывающее медицинскую услугу, об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения; 3.3.7. соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; 3.3.8. бережно относиться к имуществу Стоматологической клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Стоматологической клиники; 3.3.9. соблюдать требования пожарной безопасности и правила запрета курения в общественных места; 3.3.10. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (отменить посещение Стоматологической клиники для планового лечения, если медицинское вмешательство нет требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека, в период острой фазы ОРВИ, гриппа, герпеса и других инфекционных заболеваний); 3.3.11. перед входом в лечебные кабинеты Стоматологической клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе; 3.3.12. соблюдать правила поведения в общественны местах и не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом Стоматологической клиники своих обязанностей; 3.3.13. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим [потребителям услуг (пациентам);](https://ciscifra.ru/tpost/null)3.3.14. не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Стоматологической клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и, нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; 3.3.15. не предпринимать действий, способных нарушить права других потребителей услуг (пациентов) и работников Стоматологической клиники.

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

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме - лечащим врачом. 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, только с письменного разрешения Пациента.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом 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 РФ.

4.2. Порядок разрешения споров.

4.2.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратится к администрации Стоматологической клиники (генеральному директору) лично в часы приема или обратится в письменной форме.

4.2.2. При личном приеме Пациент 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 в течение 10-ти календарных дней по существу заявленных вопросов.

4.2.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Стоматологической клиники.

4.2.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

4.2.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Стоматологической клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.3. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

4.3.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента (законного представителя Пациента) ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из медицинской карты.

Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в течение 5-ти дней. При получении Пациент (законный представитель) оформляет расписку в получении.

4.3.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдает администратор Стоматологической клиники. Справка выдается в течение 10-ти дней, после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги.

4.3.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

**5. Права и обязанности медицинских работников и других сотрудников Стоматологической клиники**

5.1. [Лечащий врач](https://ciscifra.ru/tpost/null)организует своевременное квалифицированное обследование и лечение [потребителя услуг (пациента),](https://ciscifra.ru/tpost/null)предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию потребителя услуг (пациента) или его законного представителя приглашает для консультаций врачей - специалистов.

5.2. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) Стоматологической клиники может отказаться от наблюдения за потребителем услуг (пациентом) и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни потребителя услуг (пациента) и здоровью окружающих в следующих случаях: а) грубое или неуважительное отношение потребителя услуг (пациента) к лечащему врачу, иному медицинскому персоналу т сотрудникам Стоматологической клиники, другим посетителям и пациентам ООО «ЦИС»; б) неоднократная (более 2-х раз) неявка или несвоевременная (более 2-х раз) явка на приём к лечащему врачу без уважительной причины; в) несоблюдение назначений и рекомендаций лечащего врача.

**6. Порядок ознакомления потребителя услуг (пациента) с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, выдачи выписок из медицинской документации**

6.1. Нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок ознакомления потребителя услуг (пациента) с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, выдачи выписок из медицинской документации потребителю услуг (пациенту) или другим лицам являются: - Федеральный закон от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; - Приказ Министерства здравоохранения РФ от 29 июня 2016г. № 425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента». – Иные государственные нормативные акты, регламентирующие порядок действий в подобных случаях.

6.2. Медицинская карта стоматологического больного и все прилагаемые к ней документы, являются собственностью Стоматологической клиники и представляют собой юридические документы. Не разрешается самовольный вынос Медицинской карты стоматологического больного и прилагаемых к ней документов из Стоматологической клиники.

6.3. [Потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, имеют право](https://ciscifra.ru/tpost/null)ознакомления с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

6.4. Основаниями для ознакомления потребителя услуг (пациента), либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от потребителя услуги (пациента), либо его законного представителя, письменного запроса о предоставлении медицинской документации доля ознакомления.

6.5. Ознакомление потребителя услуг (пациента), либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Стоматологической клиники, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией.

6.6. Потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, имеют право получать отражающие состояние здоровья потребителя услуг (пациента) медицинские документы (их копии) и выписки из них.

6.7. Для получения копий медицинских документов или выписок из них потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, представляет письменный запрос о предоставлении копий медицинских документов или выписок из них.

6.8. При получении копий медицинских документов или выписок из них, потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, оформляют расписку в получении копии медицинских документов или выписок из них.

**7. График работы Стоматологической клиники**

7.1. График работы Стоматологической клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «ЦИС» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации и размещаются в свободном доступе на информационном стенде в помещении Стоматологической клиники по адресу: 603163, г. Нижний Новгород, ул. Родионова, д. 191, пом. П1 и на официальном сайте Стоматологической клиники в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: https://stomcifra.ru/.

7.2. График работы Стоматологической клиники: Понедельник, Вторник, Среда, Четверг, Пятница, Суббота - с 08.00 до 20.00; Воскресенье – выходной. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора.

7.3. Режим работы Стоматологической клиники утверждается Генеральный директором.

**8. Законные представители**

8.1. В соответствии со статьёй 32 ГК РФ законными представителям совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными являются опекуны. Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) - представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской.

**9. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка для потребителей услуг**

9.1. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Стоматологической клиники, [потребителям услуг (пациентам) и посетителям,](https://ciscifra.ru/tpost/null) нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников Стоматологической клиники, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба Стоматологической клинике, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.2. В случае нарушения потребителям услуг (пациентами) и иными посетителями настоящих Правил, сотрудники ООО «ЦИС» имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

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