**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**

ООО «СТОМКИТ»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов  ООО «СТОМКИТ» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими  ООО «СТОМКИТ», а также работников организации. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте ООО «СТОМКИТ» в сети «Интернет».

**1. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов

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

Посетителем ООО «СТОМКИТ» признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ООО «СТОМКИТ».

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ООО «СТОМКИТ»

**2. Права и обязанности пациента**

**2.1. Пациент имеет право на:**

·        выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

·        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;

·        получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

·        получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

·        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;

·        предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

·        отказ от медицинского вмешательства;

·        непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

·        получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

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

·        возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

**·        2.2. Пациент обязан:**

·        принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

·        своевременно обращаться за медицинской помощью;

·        находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в ООО «СТОМКИТ»;

·        проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

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

·        своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

·        являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;

·        сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

·        информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

·        подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;

·        ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

·        своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

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

·        не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО «СТОМКИТ»;

·        соблюдать установленный порядок деятельности ООО «СТОМКИТ» нормы поведения в общественных местах;

·        посещать подразделения ООО «СТОМКИТ» и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

·        при посещении медицинских кабинетов желательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

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

·        не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ООО «СТОМКИТ»;

·        бережно относиться к имуществу ООО «СТОМКИТ» , соблюдать чистоту и тишину в помещениях ООО «СТОМКИТ».

·        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 Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

·        проносить в здания и служебные помещения ООО «СТОМКИТ» 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;

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

·        находиться в служебных помещениях ООО «СТОМКИТ» без разрешения;

·        употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

·        курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях ООО «СТОМКИТ» ;

·        играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО «СТОМКИТ»;

·        громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

·        оставлять малолетних детей без присмотра;

·        выносить из помещения ООО «СТОМКИТ» документы, полученные для ознакомления;

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

·        размещать в помещениях и на территории ООО «СТОМКИТ» объявления без разрешения администрации ООО «СТОМКИТ» ;

·        производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО «СТОМКИТ» ;

·        выполнять в помещениях ООО «СТОМКИТ»  функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ООО «СТОМКИТ»   в иных коммерческих целях;

·        находиться в помещениях ООО «СТОМКИТ»   в верхней одежде, грязной обуви;

·        преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям ООО «СТОМКИТ» ;

·        Запрещается доступ в здание и помещения ООО «СТОМКИТ»   лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений ООО «СТОМКИТ» сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

**3. Лечащий врач**
Лечащий врач:

·        организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

·        предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;

·        предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

·        по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;

·        при необходимости созывает консилиум врачей;

·        рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;

·        лечащий врач по согласованию с руководством ООО «СТОМКИТ» может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

**4. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ООО «СТОМКИТ»   вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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