УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО медицинский центр «Доверие»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.В. Лазаренко

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

**Правила внутреннего распорядка для пациентов**

**ООО медицинский центр «Доверие»**

1. **Общие положения**
	1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО медицинский центр «Доверие» (далее Правила) являются организационно-правовым документов, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента в клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО медицинский центр «Доверие» (далее Медицинский центр).
	2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также и иных лиц, обратившихся в Медицинский центр, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
	3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- права и обязанности пациента;

- правила поведения пациентов и их законных представителей в Медицинском центре;

- порядок обращения в Медицинский центр;

-порядок оказания платной медицинской помощи пациенту;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы Медицинского центра и ее должностных лиц.

 1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на стенде в регистратуре в доступном для пациентов месте.

1. **Права и обязанности пациента**
	1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
		1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
		2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности лечащего его врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
		3. Получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении;
		4. Обследование и лечение в условиях, соответствующим санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
		5. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
		6. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
		7. Обращение с жалобой к должностным лицам медицинского центра, а также в контролирующие и/или надзирающие органы или в суд;
		8. Сохранение работниками медицинского центра 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;
	2. Пациент обязан:
		1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
		2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
		3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права пациентов;
		4. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

* + 1. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
		2. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
		3. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры медицинского центра;
		4. Бережно относиться к имуществу медицинского центра;
		5. Соблюдать настоящие правила (ст.27п.3 федерального закона № 323-ФЗ).
1. **Правила поведения пациентов и их законных представителей в медицинском центре.**
	1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в помещениях медицинского центра;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- разговаривать по мобильному телефону;

- грубить персоналу медицинского центра или иным лицам, находящимся в ней, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

- нахождение сопровождающих лиц, кроме законных представителей пациента, в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

3.2 В помещениях медицинского центра необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасывать только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, расположенную при входе в медицинский центр. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

3.3 Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторных инфекций.

3.4 Дети в возрасте до 14 лет допускаются к обслуживанию в медицинский центр согласно правилам, регламентированным Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время их нахождения в медицинском центре (включая детей старше 14 лет, находящихся в медицинском центре без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуг и соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.

3.5 Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно.

3.6 Пациент должен бережно относится к имуществу медицинского центра. При причинении ущерба имуществу медицинского центра виновное лицо обязано по требованию медицинского центра возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

3.7 Персонал имеет право удалить пациента из медицинского центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

**4. Порядок обращения пациентов в медицинский центр.**

4.1 Для получения медицинской помощи пациент должен лично или по телефону обратиться к администратору медицинского центра и записаться на прием к врачу. Телефоны медицинского центра для записи:

8(4712) 58-68-45 8-962-375-56-92

 4.2 При записи на прием к врачу пациент должен указать сою фамилию, отчество, контактный телефон, а также информацию о том, обращался ли он в медицинский центр ранее.

 4.3 Прием пациентов ведется по предварительной записи.

4.4 При первом посещении врача пациент приходит в назначенный день не позже, чем на 10 минут до начала приема. Учитывая, что основным документом, удостоверяющим личность на территории РФ является паспорт гражданина РФ (в соответствии с Указом Президента РФ от 13 марта 1997г. №232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина РФ на территории РФ» и Постановлением Правительства РФ от 08 июля 1997г. № 828 «О паспорте гражданина РФ, образца бланка и описания паспорта гражданина РФ»), пациент обязан иметь при себе паспорт и заполнить документы, необходимые для оказания медицинских услуг.

4.5 При невозможности посетить врач в назначенное время, необходимо отменить или перенести запись, позвонив администратору, как только выяснилась невозможность посещения.

4.6 Пациент должен посещать врача в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего на более позднее.

4.7 Медицинский центр оставляет за собой право переноса сроков приема пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

4.8 При первичном обращении заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения. Адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны и адрес электронной почты, и информация об источнике информации о медицинском центре.

4.9 В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками медицинского центра.

4.10 В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающих правовые отношения между пациентом и медицинским центром.

4.11 Вся медицинская документация является собственностью медицинского центра и храниться в соответствии с законодательством РФ.

4.12 Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а передается врачу администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из медицинского центра без согласования с медицинским центром.

**5. Порядок оказания платной медицинской помощи пациенту**

5.1 Порядок оказания платной медицинской помощи регламентирован Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО медицинский центр «Доверие».

5.2 Медицинский центр предоставляет населению платные медицинские услуги в соответствии с перечнем работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

5.3 В регистратуре медицинского центра на стенде и в доступных для пациентов местах, а так же посредством размещения на сайте организации mcdoverie46.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в наглядной и доступной форме размещается информация, содержащаяся, в частности, следующие сведения:

- сведения об организации, в т.ч. наименование, адрес нахождения, график работы организации, копия документа о внесении сведений об организации в Единый государственный реестр юридических лиц, копия лицензии на осуществление медицинской деятельности, иные документы в соответствии с требованиями законодательства РФ. Данные документы могут быть предоставлены для ознакомления по требованию потребителя (заказчика);

- сведения о медицинских работниках, участвующих в представлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, а также графики работы непосредственных исполнителей платных медицинских услуг;

- перечень платных медицинских услуг и прейскурант на оказываемые услуги;

- сведения об условиях, порядке, форме предоставления услуг и порядке их оплаты, согласно правилам внутреннего распорядка медицинского центра;

- сведения о льготах для отдельных категорий граждан;

- настоящее Положение;

- нормативно-правовые акты: ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в РФ», ФЗ от 29.11.2010 № 326 «Об обязательном медицинском страховании в РФ», гл.11ст.84 закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

5.4 При заключении договора на оказание платных медицинских услуг по требованию потребителя (заказчика) ему предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения: порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг; информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную услугу (его профессиональном образовании и квалификации); информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи; другие сведения, относящиеся к предмету договора.

5.5 Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

5.6 Порядок оказания платной медицинской помощи детям:

5.6.1 При первичном обращении ребенка в медицинский центр в обязательном порядке необходимо присутствие родителей (усыновителей, законных представителей). Дальнейшее посещение ребенком медицинского центра и получение лечения возможно в присутствии других сопровождающих лиц.

5.6.2. При возрасте ребенка от 0 до 14 лет договор на получение платной медицинской помощи в медицинском центре, а также информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи (Приложение № 2 к приказу Министерства здравоохранения РФ от 26.12.2012 № 1177-н) (далее Информированное добровольное согласие) и другие документы имеют право подписывать только родители (усыновители, законные представители).

5.6.3. При возрасте от 15 до 18 лет допустимо подписание договора на оказание платной медицинской помощи в медицинском центре, информированного добровольного согласия и иных документов самим ребенком.

**6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

 6.1 При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть предоставлена информация о состоянии своего здоровья.

 6.2 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.

 6.3 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательном РФ.

**7. График работы медицинского центра и ее должностных лиц.**

 7.1 График работы медицинского центра и его должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО медицинский центр «Доверие».

 7.2 Часы работы медицинского центра:

Будние дни и суббота: 8.00-20.00

Воскресенье: выходной день

 7.3 При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном медицинском центре порядке с жалобой или предложением к должностным лицам медицинского центра, а также к главному врачу или генеральному директору.

 7.4 Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме установленного образца, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией медицинского центра в установленные законодательном сроки.

 7.5 Книга жалоб и предложений находится у администратора.

 7.6 Прием пациентов генеральным директором, главным врачом осуществляется в установленные часы приема.

**8. Отношения между медицинским центром и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.**