Утверждаю

Генеральный директор ООО «Здоровье семьи»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/А. В. Пономарев

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

**МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА ООО «ЗДОРОВЬЕ СЕМЬИ»**

1. **Общие положения**

**1.1**. Настоящие Правила поведения пациентов в медицинском центре (далее — Правила) разработаны в соответствии с ФЗ РФ №323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ФЗ №326-ФЗ от 29.11.2010 г. «Об обязательном медицинском страховании граждан в РФ», Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г., №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативными актами.

**1.2**. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Медицинском центре ООО «Здоровье семьи» (далее — Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребностей в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

**1.3**. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники, на сайте Клиники в сети «Интернет» [www.zdoroviesemii.ru](http://www.zdoroviesemii.ru)

1. **Основные понятия:**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

**Медицинская услуга** — медицинское вмешательство или комплекс вмешательств, которые направлены на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию (п.4 ст.2 Федерального Закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)

**Медицинская помощь —** комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя представление медицинских услуг.

**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** Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, в том числе, сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

**Правила медицинского центра -** организационно-правовой документ для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в медицинский центр ООО «Здоровье семьи», обеспечивающий реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, позволяющий создать наиболее благоприятные условия и возможность оказания пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме.

**Несовершеннолетние** **лица** — лица в возрасте до 18 лет могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

**Лечащий врач —** врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в медицинском центре ООО «Здоровье семьи», расположенному по адресу: г. Обнинск, пр-кт. Ленина, д. 209 */* пр-кт. Маркса, д. 87

Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей Клиники включают:

- порядок обращения в поликлинику;

- права и обязанности пациента, а также иных посетителей поликлиники;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом, а также иными посетителями поликлиники;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

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

- график работы поликлиники и ее должностных лиц;

Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.

1. **Порядок обращения пациентов в Клинику**

**3.1.** Клиникаявляется коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, и не участвует в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Все медицинские услуги являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг.

**3.2.** При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: 03 круглосуточно.

**3.3.** При состояниях, не требующих экстренного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру Клиники, либо по телефонам: **+7 (484) 397-95-81, +7 (484) 397-95-82, +7 (484) 392-72-92, +7 (484) 392-72-52, +7 (953) 335-30-83, +7 (953) 335-30-84**, лично или через доверенное лицо.

**3.4.** Оказание медицинских услуг осуществляется после подписания письменного договора об оказании платных медицинских услуг и добровольного информированного согласия*.* Для оформления Договора и добровольного информированного согласия пациент (или сопровождающее лицо) предоставляет свой паспорт. В случае отказа Пациента подписывать Договор и/или добровольное информированное согласие или предъявлять документ, удостоверяющий личность, администрация Клиники оставляет за собой право отказать Пациенту в оказании медицинской помощи. Один экземпляр Договора на оказание платных медицинских услуг храниться в амбулаторной карте пациента, второй экземпляр выдается на руки пациенту.

**3.5.** В регистратуре Клиники, при первичном обращении, на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. В карту 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. Медицинская карта пациента является собственностью медицинского центра и должна храниться в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

**3.6.** Первое посещение врача ребенком производится только в сопровождении одного из родителей. Оказание услуг осуществляется на основании письменного договора об оказании платных медицинских услуг.

Для оформления Договора родитель предоставляет свой паспорт и свидетельство о рождении ребенка. Иное лицо, сопровождающее ребенка, должно иметь доверенность на представление интересов ребенка, выданную одним из родителей.

В случае отсутствия паспорта, свидетельства о рождении ребенка или доверенности от одного из родителей (одного из перечисленных документов), договор об оказании платных медицинских услуг не заключается и услуги не оказываются.

В случае необходимости оказания ребенку срочной медицинской помощи, решение об оказании которой должен принять лечащий врач; лицо, сопровождающее ребенка, составляет письменную гарантию о предоставлении не позднее следующего дня своего паспорта, свидетельства о рождении ребенка или доверенности. В письменной гарантии должны быть указаны фамилия, имя, отчество лица, сопровождающего ребенка, фамилия, имя, отчество и год рождения ребенка, адрес регистрации ребенка и его родителя или представителя, телефоны, а также реквизиты других имеющихся документов, удостоверяющих личность. Медицинская помощь оказывается ребенку без заключения договора, а договор об оказании платных медицинских услуг заключается на следующий день после представления перечисленных документов.

**3.7.** Информацию о времени и месте приема населения главным врачом пациент может получить в регистратуре в устной форме, по телефонам Клиники и наглядно – с помощью информационного стенда, расположенного в холле медицинского центра.

**3.8.** При первичном обращении в Клинику желательно явиться за 10-15 минут до назначенного времени приема с паспортом, обратиться в регистратуру поликлиники, оплатить прием, получить талон и кассовый чек. Данный талон передать на приеме врачу или медицинской сестре.

Карта пациента, записанного по предварительной записи, в день приема находится в кабинете врача.

Кассовый чек является документом, подтверждающим факт оплаты медицинской услуги.

**3.9.** Если какие-либо обстоятельства препятствуют Вашему визиту в Клинику, заблаговременно сообщите об этом Администратору.

**3.10.** В случаях, когда лечащий врач Пациента оказывает неотложную медицинскую помощь, начало приема может задержаться.

1. **Права и обязанности пациента и иных посетителей Клиники**

**4.1. Пациент имеет право на:**

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

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

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- 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;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

**-** защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

**-** отказ от медицинского вмешательства;

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

**-** непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение 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.

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

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

- возмещение вреда, причиненного здоровью пациента при оказании ему медицинской помощи в данном медицинском учреждении, в соответствии с действующими законами РФ;

- отказ в письменной форме от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;

- 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;

- получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, всех консультативных, диагностических исследований, выписок из амбулаторной карты пациента на основании письменного заявления пациента или его представителя при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (нотариально заверенная доверенность, свидетельство опекуна, свидетельство усыновителя). Дубликаты, копии предоставляются в срок до 30 календарных дней с момента подачи заявления, в экстренных случаях – по решению руководства Клиники.

**4.2. 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 Клинике;

**-** 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 не позднее 12 часов о невозможности явки по уважительной причине;

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

**-** информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставить 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 Клиники;

- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;

**-** посещать Клинику и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

**-** при посещении медицинских кабинетов обязательно надевать на обувь бахилы (бесплатно предоставляемые всем посетителям Клиники) или переобуваться в сменную обувь, а верхнюю одежду, включая головные уборы, оставлять в гардеробе Клиники

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

**-** не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

**-** бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

**-** во время посещения кабинета врача перевести мобильные телефоны в режим «этикет».

­ Посетители Клиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом Клиника (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей Клиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства противоправных действий посетителей Клиники.

Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении их фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

В целях обеспечения безопасности пациентов и сотрудников в регистратуре, холлах и коридорах Клиники ведется видеонаблюдение. В лечебных кабинетах видеонаблюдение не ведется.

* 1. **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 Клиники, пациентов и посетителей в помещении Клиники, запрещается:**

- проносить в помещения Клиники 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.);

- вход в Клинику на роликах и с велосипедами, с собаками и другими животными;

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

**-** изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов (за исключением рекламных буклетов);

- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;

-производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники (основание статья 13 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»);

- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

- запрещается доступ в помещения Клиники 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 помещений Клиники дежурным администратором и/или сотрудниками правоохранительных органов.

В случае несоблюдения изложенных правил поведения, персонал поликлиники имеет право требовать у пациента покинуть помещения поликлиники (в том числе при помощи правоохранительных органов).

1. **Порядок оказания медицинской помощи Пациентам при подозрении на инфекционные заболевания.**

**-** Пациентам, больным инфекционными заболеваниями, не представляющими опасность для окружающих, легкой степени или при подозрении на такие заболевания медицинская помощь оказывается в виде первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях врачами-терапевтами и врачами-специалистами, которые проводят комплекс лечебно-диагностических мероприятий, в том числе направленных на установление возбудителя инфекционных заболеваний и проведение первичных противоэпидемических мероприятий, осуществляемых медицинскими работниками медицинского центра.

- Обратившихся Пациентов, больных инфекционными заболеваниями, не представляющими опасность для окружающих, легкой степени или при подозрении на такие заболевания, сопровождают в отдельный кабинет (бокс) для проведения комплекса лечебно-диагностических мероприятий с последующей эвакуацией через санитарный выход.

1. **Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой:**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае конфликтных ситуаций, пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию поликлиники в письменном виде.

При возникновении какой-либо спорной ситуации Клиника, как Исполнитель, по договору об оказании платных медицинских услуг, и Заказчик, стремятся разрешить ее путем переговоров, относясь друг к другу с максимальным уважением, учитывая возможности и интересы друг друга. При появлении у Заказчика / Пациента жалобы (претензии) Заказчик оставляет претензию в письменной форме, заверяет ее личной подписью и предъявляет администратору Клиники. В претензии должны быть указаны: предмет претензии, фамилия работника Клиники, работа которого или поведение вызвали претензию; дата и время события, вызвавшего претензию, обстоятельства, при которых оно произошло; другая информация, важная с точки зрения Пациента / Заказчика; дата предъявления претензии; адрес для направления письменного ответа или дата и время, когда Пациенту / Заказчику было бы удобно получить устные объяснения; телефон и другие способы связи с Пациентом / Заказчиком для получения дополнительной информации. Все жалобы рассматриваются администрацией клиники в течение тридцати дней со дня предъявления претензии.

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

- информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения.

- 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 об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

- в отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

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

- информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только на основаниях, предусмотренных законодательными актами (ст.13 ФЗ РФ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ ).

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

- порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

- документы, подтверждающие временную нетрудоспособность, выдаются только при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

- документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей.

- документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы).

- в случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

- за необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

- полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре медицинского центра.

1. **График работы поликлиники и ее должностных лиц**

- график работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

- режим работы поликлиники 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.

- индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. График и режим работы утверждаются главным врачом.

- прием населения (больных и их родственников) руководителями поликлиники, главным врачом или его заместителем осуществляется по предварительной записи у администратора понедельник – пятница с 12.00 до 15-00.

**9. Ответственность за нарушение настоящих Правил:**

**9.1.** в случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством;

**9.2** воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**10.** **Администрация не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в помещении Клиники.**

**11. Администрация просит сообщать Администратору Клиники об обнаружении бесхозных вещей.**