Утверждены приказом директора

ООО «ДМЦ УльтраМед» от \_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

**Правила внутреннего распорядка для пациентов «ДМЦ УльтраМед».**

**1. Общие положения**

1.1. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» гл.11 ст. 84, с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и «ДМЦ УльтраМед»

1.2.Правила внутреннего распорядка клиники «ДМЦ УльтраМед» (далее – МЦ) для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в МЦ, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и МЦ и распространяются на структурные подразделения МЦ.

1.3. Внутренний распорядок МЦ для пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками МЦ, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в МЦ.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в МЦ, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* порядок обращения пациента в МЦ
* права и обязанности пациента
* правила поведения пациентов и их законных представителей в медицинском центре
* порядок разрешения конфликтных ситуаций между МЦ и пациентом
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента
* порядок выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам
* оказание медицинской помощи без согласия граждан
* информацию о платных медицинских услугах

1.6. Предоставление МЦ платных медицинских услуг осуществляется на основании Федерального закона, Лицензии от 02.04.2015 г. № ЛО-52-01-004775 Министерства здравоохранения Нижегородской области.

**2. Порядок обращения пациентов в МЦ**

2.1. В Медицинском центре оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. Для получения медицинской помощи пациенту необходимо лично, либо через своего законного представителя обратиться в МЦ.

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 пункт скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.3. МЦ является организацией, оказывающей платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг (работ), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, а также иные услуги, не запрещенные действующим законодательством РФ.

2.4. Для получения медицинской помощи в МЦ пациент может лично, либо через своего представителя обратиться в регистратуру МЦ, записаться по телефону или через сайт МЦ.

2.5. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.6. В регистратуре МЦ при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации).

2.7. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема руководителя МЦ и его заместителями, пациент может получить в регистратуре или по телефону.

2.9. С пациентом заключается письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной в МЦ. Внесение изменений в договор не допускается.

Условиями оказания медицинских услуг пациентам, направляемым юридическими лицами, являются: наличие подписанного договора, осуществление предварительной оплаты, наличие Заявки, документа, удостоверяющего личность.

Условиями оказания медицинских услуг застрахованным гражданам по ДМС, направляемым страховыми медицинскими организациями, являются: наличие подписанного договора, наличие направления, полиса ДМС, документа, удостоверяющего личность.

2.10. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить МЦ по телефону в возможно короткие сроки.

При опоздании пациента на прием более чем на 10 минут, в целях создания благоприятных условий для других пациентов, МЦ предлагает перенести прием на другое удобное время.

2.11. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.12. Услуги МЦ являются платными. Оплата услуг осуществляется в кассе центра как за наличный расчет, так и с помощью банковской карты.

**3. Права и обязанности пациентов**

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

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

* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи
* выбор врача и выбор медицинской организации
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям
* получение консультаций врачей-специалистов
* получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, 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
* допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав

При отказе от медицинского вмешательства гражданину или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником

* сохранение работниками МЦ 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.

3.3. Пациент обязан:

* соблюдать режим работы МЦ
* соблюдать правила внутреннего распорядка МЦ для пациентов и правила поведения в общественных местах
* соблюдать требования пожарной безопасности
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения МЦ в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе)
* выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
* соблюдать рекомендуемую врачом диету
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи
* оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение
* 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
* 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 МЦ
* при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу
* соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях

3.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка МЦ.

**4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ.**

4.1. Категорически запрещается:

-распитие спиртных напитков, курение на крыльце, а также в любых помещениях МЦ.

-громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми

-разговаривать по мобильному телефону во время приема и манипуляций

-грубить персоналу МЦ или иным лицам, находящимся в МЦ, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц.

-бросать мусор и бахилы на пол.

При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, нахождения пациента в алкогольном либо наркотическом состоянии, Медицинский центр оставляет за собой право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

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

4.2.Соблюдать правила личной гигиены.

4.3.Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.4. Перед инвазивным вмешательством пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.5.Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры МЦ.

4.6. Персонал МЦ имеет право отказать пациенту в обслуживании в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

**5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ.**

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (либо его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение Управляющему. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений, либо направлена на сайт МЦ в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения МЦ. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте МЦ, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок, либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

5.4. Пациент по всем вопросам, жалобам и предложениям также может обратиться к главному врачу или к любым нижеперечисленным специалистам МЦ.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Должность | Ф.И.О. | Часы приема |
| 1 | Директор | Румянцева Мария Геннадьевна | Пн, пт с 11:00 до 13:00 |
| 2 | Заместитель директора по общим вопросам | Вихрева Юлия Владимировна | Пн-пт с 9:00 до 17:00 |
| 3 | Главная медицинская сестра | Уханова Елена Николаевна | Пн-пт с 9:00 до 16:00 |

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

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами МЦ. 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.

6.2. 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.

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

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

**7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ БОЛЬНИЧНЫХ ЛИСТОВ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.**

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624н.

7.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему, либо лицу, указанному в заявлении пациента, может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

7.5. Медицинский центр рассматривает заявление и выдает запрашиваемые пациентом документы в течение 7 (семи) рабочих дней со дня подачи им заявления.

**8. Заключительные положения**

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

8.2. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.