**УТВЕРЖДЕНО**

**Директор Кондратенко Н.В.**

**«29» августа 2017г.**

**Правила внутреннего распорядка**

**для пациентов ООО «Медицинский Центр «Афродита»**

**1. Общие положения**

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Медицинский центр «Афродита» (далее — Правила) являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения пациента во время нахождения в ООО «Медицинский центр «Афродита» (далее — Медицинский Центр), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем), медицинским центром и его сотрудниками.
1.2 Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинский Центр.
1.3 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- порядок обращения пациента в Медицинский Центр;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Медицинского Центра и его должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Медицинским Центром;
- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

С Правилами можно ознакомиться на информационном стенде и официальном сайте https://www.afrodita-omsk.ru

**2. Порядок обращения пациентов в Медицинский Центр**

2.1. Медицинский Центр является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь согласно выданной лицензии № ЛО-55-01-000805 от 27.12.2011г. В Медицинском Центре предоставляются медицинские услуги на платной основе, в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг, заключаемым с пациентом.

2.2. В Медицинский Центр обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.
2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Медицинского Центра оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.
2.4. Медицинская помощь в Медицинский Центр осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре Медицинского Центра, как при их непосредственном обращении, так и по телефону или через интернет-сайт (с обязательным условием подтверждения администратора Медицинского Центра). Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи. В случае опоздания Пациента Медицинский Центр  вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру Медицинского Центра о своей неявке.

2.5. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру.
2.6 . При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре Медицинского Центра при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях(форма 025/у), в которую вносятся сведения о пациенте (фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), а также заключается договор об оказании платных медицинских услуг; пациент знакомится с Правилами внутреннего распорядка Медицинского Центра (далее – Правила).

2.7. Подписание пациентом договора на оказание платных медицинских услуг означает, что пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять. Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие пациента (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациенту.
Медицинская карта пациента является собственностью Медицинского Центра и хранится в регистратуре. Не допускается вынос медицинской карты из Медицинского Центра без разрешения руководства Клиники.
2.8. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма; а также о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени и месте приёма пациентов  главным врачом и директором пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационного стенда, расположенного в холле Медицинского Центра.
2.9. Приём пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациента.
2.10. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения требований Российского законодательства.
2.11. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения процедуры или консультации врача.
2.12. Медицинский Центр вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского или агрессивного поведения пациента, а также поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Медицинского Центра, либо имуществу объединения, при невыполнении пациентам его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.

2.13. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию Медицинского Центра по графику приёма должностными лицами Медицинского Центра граждан, утверждённому директором.

**3. Права и обязанности пациента**

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

* информацию 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 услуги из списка предложенных Медицинским Центром услуг, соответствующих потребностям пациента;
* уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского Центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые Медицинским Центром;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Медицинском Центре 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;

Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; в отношении несовершеннолетних, возраст которых не достиг 15 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставление информации осуществляется их законным представителям лечащим врачом, главным врачом  или другим специалистом, принимающим непосредственное участие в обследовании и лечении пациента; информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли, за исключением случаев, установленных законодательством РФ. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту и членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* отказ от медицинского вмешательства;

3.2. Пациент обязан

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* своевременно обращаться за медицинской помощью;
* предъявить оригиналы следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

для представителя гражданина, в том числе законного:

- документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;

- в случае изменения места жительства - документ, подтверждающий факт изменения места жительства;

* представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения:
* - фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, место рождения, гражданство, данные документа, удостоверяющего личность, место жительства, место регистрации, дата регистрации, контактная информация.
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
* предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
* выполнять медицинские предписания;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
* оплатить предоставленные Медицинским Центром услуги в порядке и на условиях заключенного договора на оказание платных медицинских услуг.
* соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинского Центра  для пациентов и бережно относиться к имуществу Медицинского Центра.
* соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (перемещаться в помещениях Медицинского Центра в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом работникам Медицинского Центра.

3.3.  При нахождении на территории  Медицинского Центра запрещается:

* курение в здании и на территории Медицинского Центра, а также на расстоянии менее 15 метров, согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
* распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
* появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
* нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (бахил);
* громко разговаривать, шуметь; допускать неэтичные высказывания в адрес других пациентов и работников Медицинского Центра, а также использование нецензурной лексики.
* пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследования;
* выбрасывать мусор и отходы в непредназначенные для этого места.

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

4.1  Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, главным врачом или иными должностными лицами Медицинского Центра. 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.

4.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

4.5 Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в Медицинский Центр является собственностью Медицинского Центра. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя Медицинского Центра, получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного руководителем Медицинского Центра, в течение 5 рабочих дней.

Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам

**5. График работы Медицинского Центра и его должностных лиц**

5.1. График работы Медицинского Центра и его должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

5.2. Режим работы Медицинского Центра и его 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.

5.3. С графиком работы специалистов Медицинского Центра можно ознакомиться по телефону, на официальном сайте или на информационном стенде, расположенном в холле Медицинского Центра.

**6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Медицинским Центром**

6.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю или к главному врачу, а в случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратится с претензией в письменном виде.

6.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — администратору Медицинского Центра, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию, при этом следует получить подпись администратора с указанием даты.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

6.3. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.

6.4. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6.5. Оспаривание качества оказанных услуг пациент осуществляет путём проведения согласованной с Медицинским Центром независимой экспертизы.

**7. Ответственность за нарушение Правил**

7.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

7.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Медицинского Центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться только в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Медицинского Центра сотрудниками правоохранительных органов.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в служебных помещениях, на территории Медицинского Центра, причинение морального вреда работникам Медицинского Центра, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Медицинского Центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.