Утверждены

Приказом директора

ООО «НУЗ КСМ»

от 01.07.2020 № \_\_

**Правила внутреннего распорядка для клиентов**

**в обществе с ограниченной ответственностью**

**«Негосударственное учреждение здравоохранения Клиника современной медицины»**

**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», 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 Уставом ООО «Негосударственное учреждение здравоохранения Клиника современной медицины» (далее – ООО «НУЗ КСМ», Клиника, Организация).

1.2.Правила внутреннего распорядка ООО «НУЗ КСМ» для клиентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение клиента (пациента) в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой и распространяются на структурные подразделения ООО «НУЗ КСМ».

1.3. Внутренний распорядок Клиники для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ООО «НУЗ КСМ», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «НУЗ КСМ», 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 Клинику;

-права и обязанности пациента;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

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

- график работы Организации и ее должностных лиц;

-информацию о платных медицинских услугах.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в вестибюле Клиники (соответствующего структурного подразделения) в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Организации: [www.ksmyar.ru](http://www.ksmyar.ru).

**2. Порядок обращения пациентов в Клинику**

2.1. ООО «НУЗ КСМ» оказывает платные медицинские услуги (по направлениям, указанным в лицензии на осуществление медицинской деятельности) в соответствии с перечнем услуг(работ), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, а также услуги в рамках Территориальной программы государственных гарантий по полису ОМС в соответствии с выделенными объемами на календарный год на основании электронного талона-направления, оформленного в соответствии с Приказом Департамента здравоохранения и фармации Ярославской области № 1918 от 07.08.2013 года «Об утверждении формы талона-направления».

2.2. Для получения медицинской помощи в Клинике пациент может лично либо через своего представителя обратиться в регистратуру ООО «НУЗ КСМ» или записаться по телефону регистратуры Клиники ***(4852) 620-003; 67-46-67***.

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

2.4. В регистратуре Клиники в случае первичного обращения 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) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, а при необходимости также иные сведения.

2.5. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов по предварительной записи, либо в свободное время между приемами пациентов по предварительной записи.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема главного врача Организации и его заместителей, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Организации.

2.7. В случае обращения пациентов в Клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, ООО «НУЗ КСМ» передает сведения в территориальные органы полиции по месту нахождения медицинской организации.

2.8. В случае обращения в Медицинский центр пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.9. При входе в Клинику пациенту рекомендуется надеть бахилы.

2.10. Прием пациентов врачами Клиники Современной Медицины проводится согласно расписанию. Врач вправе прервать прием для оказания неотложной медицинской помощи.

2.11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники предупреждает пациента об этом незамедлительно при первой возможности.

2.12. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить администраторов Клиники по телефону не менее чем за 1 час до приема.

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

**3.Права и обязанности пациентов, запреты на осуществление определенных видов деятельности**

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии 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;

- 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 организации;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;

- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения 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 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, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. ***Пациент должен знать, сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;***

- 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 Организации;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- соблюдать правила запрета курения в Клинике, а также на территории, прилегающей к Клинике.

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 Клиники. Лечащий врач отказывает в приеме пациенту, если пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, проявляет явную агрессию в отношении врача или иного персонала Клиники, за исключением случаев неотложной медицинской помощи.

**3.5. Пациентам, сопровождающим их лицам 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 **запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения 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;

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники, а также на прилегающей территории. ***При выявлении лиц, курящих на территории и в помещениях Клиники, сотрудники Клиники вправе зафиксировать указанное нарушение и сообщить в правоохранительные органы для составления протокола об административном правонарушении;***

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

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

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

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

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;

- запрещается доступ в здание и помещения Клиники 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 Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

**-** употреблять алкогольные, токсические и наркотические вещества в помещениях и на территории Клиники.

**При нахождении ребенка в Центре запрещается:**

3.7.  Оставлять ребенка без присмотра – это может привести к падению или тяжелой травме.

*Администрация не несет ответственность за травмы, полученные ребенком, в присутствии родителей/законных представителей на территории Клиники.*

3.8.  Категорически запрещено давать ребенку лекарственные препараты, не разрешенные лечащим врачом.

**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, заведующим отделением или иными должностными лицами Клиники. 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.

4.2. 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.

4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом 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 законодательством РФ.

**5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом.**

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается лично через регистратуру либо посредством почтовой связи и передается на рассмотрение директору Клиники. 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 Клиникой. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

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

6.1. Порядок выдачи медицинских документов, выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

6.3. Основанием для ознакомления пациента или его законного представителя с медицинской документацией является письменный запрос (заявление) от пациента либо его законного представителя о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

6.4. Письменный запрос (заявление) должен содержать следующие сведения:

а) фамилия, имя, отчество пациента;

б) фамилия, имя, отчество законного представителя;

в) место жительства пациента;

г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента.

д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента;

ж) период оказания пациенту медицинской помощи в ООО «НУЗ КСМ», за который пациент (либо его законный представитель) желает ознакомиться с медицинской документацией;

з) почтовый адрес для отправления письменного ответа;

и) номер контактного телефона.

Образец письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления размещен на информационном стенде Клиники.

6.5. Рассмотрение письменных запросов (заявлений) осуществляет заместитель главного врача по лечебной работе с последующей регистрацией в журнале предварительной записи.

6.6. Ознакомление пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации осуществляется в ООО «НУЗ КСМ» (г. Ярославль, ул. Некрасова, д.46, каб. № 306).

**7. График работы ООО «НУЗ КСМ» и ее должностных лиц**

7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Организации 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.

7.3. График и режим работы утверждаются руководителем Организации.

7.4. Прием пациентов главным врачом Клиники осуществляется в установленные часы приема.

7.5. Режим работы Организации утверждается руководителем Организации. Режим работы Клиники:

***ПН-СБ: 8.00- 20.00***

***ВС: выходной.***

**8. Заключительные положения**

8.1. Отношения между Организацией 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.