УТВЕРЖДЕНО

Директор

ООО «Медицинский центр НОРИС»

Ковальская С.Ф.

Введены Приказом №17 от 09.01.2018г.

**ПРАВИЛА**

**ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

**ООО «Медицинский центр НОРИС»**

 **(ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ)**

**1. Общие положения**

 1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Медицинский центр НОРИС» для пациентов (далее -«Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья поведение пациента во время нахождения в медицинской организации - ООО «Медицинский центр НОРИС» (далее в целом - Медцентр), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (законным представителем пациента) и Медцентром.

 1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медцентр.

 1.3. Настоящие Правила разработаны для реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также удобного и комфортного пребывания в Медцентре его пациентов и посетителей.

 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

 порядок обращения пациентов в Медцентр;

 права и обязанности пациентов;

 порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

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

 порядок разрешения конфликтов между пациентом и Медцентром;

 график работы Медцентра и ее должностных лиц;

 информацию о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;

 ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

 1.5. С Правилами можно ознакомиться в регистратуре Медцентра. Факт ознакомления с настоящими Правилами подтверждается пациентом (его законным представителем) путем проставления подписи в договоре на оказание платных медицинских услуг.

**2. Порядок обращения пациентов в Медцентр**

 2.1. Медцентр является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские слуги в соответствии с перечнем услуг, указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

 2.2. В Медцентр 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, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Медцентра оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей,организуют вызов бригады скорой медицинской помощи.

 2.4.Прием пациентов производится в кабинетах Медцентра, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и оказания качественных медицинских услуг, а также на дому при вызове медицинского работника из Медцентра.

 2.5. При необходимости оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях пациент обращается в регистратуру Медцентра, обеспечивающую регистрацию пациентов на первичный прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефону. При первичном обращении в регистратуре на пациента оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, домашний адрес и номер телефона.

 2.6. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения мед. услуги. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру Медцентра. 2.7. При первичном обращении в Медцентр пациент (его законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность. В регистратуре Медцентра при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/-04), в которую вносятся сведения о пациенте. Одновременно с оформлением медицинской карты между пациентом и Медцентром заключается договор об оказании платных медицинских услуг, пациент знакомится с настоящими Правилами. Подписание договора означает, что пациент с настоящими Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

 2.8. В соответствии с необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, установленным ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323- ФЗ «Обосновах охраны граждан Российской Федерации», Медцентром (за исключением случаев, установленных указанным законом) оформляется информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

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

 2.10. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителями Медцентра, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационном стенде, расположенных в помещении Медцентра, а также на сайте Медцентра в сети «Интернет». Для удобства пациентов о времени приема пациент получает SMS-уведомление с указанием фамилии врача и времени явки к врачу или предварительно обзванивается оператором Call-центра. Направления на медицинские процедуры (консультации к врачам-специалистам, осмотры и пр.) выдаются лечащим врачом.

 2.11. Медицинская карта пациента является собственностью Медцентра и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Медцентра.

 2.12. Прием пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациентов.

 2.13. Пациентам категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

 2.14. Выдача листков нетрудоспособности производится в соответствии с порядком выдачи листков нетрудоспособности.

 2.15. 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 настоящих Правил.

**3. Права и обязанности пациентов**

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получением 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, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

 качество и безопасность медицинской услуги;

 полную и достоверную информацию о медицинской услуге;

 оказание медицинской услуги в установленный срок;

 выбор лечащего врача из числа работающих в Медцентре и замену его в процессе лечения;

 обследование, диагностику, лечение и нахождение в Медцентре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

 облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

 получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

 добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

 отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;

 возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, а также морального вреда;

 взыскание неустойки за просрочку оказания услуги;

 обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Медцентра, к директору Медцентра, к должностным лицам государственных органов или в суд;

 сохранение работниками Медцентра 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 законодательством;

 предоставление в письменной форме своих предложений по совершенствованию деятельности Медцентра.

 судебную защиту нарушенных прав пациента.

 3.3. Пациент обязан:

 соблюдать внутренний распорядок, режим работы Медцентра, тишину, чистоту и порядок;

 помнить, что роль пациента в лечении необыкновенно важна и сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

 выполнять требования и предписания врача;

 соблюдать рекомендуемую врачом диету;

 своевременно (до начала получения медицинской помощи) оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие и при оформлении информированного добровольного согласия (п.6 настоящих Правил) информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства;

 информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства;

 своевременно 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, а также отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

 уважительно относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям Медцентра;

 при нахождении на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и настоящие Правила, а также приходить на прием к врачу и на процедуры в назначенное время, а в случае опоздания ставить об этом в известность врача или администратора Медцентра; выполнять предписания врача, своевременно сообщать врачу о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших новых проблем;

 бережно относиться к имуществу Медцентра и других пациентов и посетителей;

 исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, необходимо немедленно сообщить об этом персоналу Медцентра;

 оплатить в Медцентре стоимость медицинских услуг по действующему на момент оказания услуг прейскуранту, по факту обращения;

 представлять лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, полную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

 своевременно являться на прием к врачу или на процедуру.

3.4. В помещениях Медцентра запрещается:

 нахождение (в сезонное время) в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

 курение в здании, помещениях и на территории Медцентра;

 распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и иных токсических веществ; иные действия, направленные на ухудшение состояния своего здоровья;

 появление в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, за исключением необходимости получения экстренной и неотложной медицинской помощи;

 пользование служебными телефонами в личных целях;

 проведение аудио- и видеозаписей, а также кино- и фотосъемок в помещениях и на территории Медцентра.

**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 или иными должностными лицами Медцентра. 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 только с письменного согласия пациента.

 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 пациента, составляет врачебную тайну и не может предоставляться третьим лицам без письменного согласия пациента (его законного представителя).

 4.5. В соответствии со статьей 3 Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» информация, содержащаяся в амбулаторной карте является персональной информацией пациента, и лица, виновные в нарушении требований настоящего закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (статья 13.11. Кодекса РФ об административных правонарушениях от 30.12.2001г. № 195-ФЗ предусматривает ответственность за нарушение установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных)).

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

 5.1. Выдача справок, выписок из медицинской документации, медицинские заключения производится в соответствии с Порядком выдачи медицинскими организациями справок и

медицинских заключений, утвержденным приказом Минздравсоцразвития РФ от 02.05.2012г. № 441н.

 5.2. Справки, выписки из медицинской документации, медицинские заключения выдаются пациентам (их законным представителям) при их личном обращении за получением указанных документов в Медцентр при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

 5.3. В случаях, предусмотренных частью 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинские заключения выдаются без согласия пациента или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.

 5.4. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента, на основании записей в медицинской документации пациента либо по результатам медицинского обследования.

 5.5. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

 5.6. Выдача листков нетрудоспособности производится в соответствии с Порядком выдачи листков нетрудоспособности, утвержденным приказом Минздравсоцразвития РФ от 29.06.2011г. № 624н.

 5.7. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинской карте пациента, с обоснованием временной нетрудоспособности пациента.

 5.8. В случае заболевания учащихся школ и училищ, студентов средних и высших профессиональных учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

 5.9. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента (его законного представителя) ему предоставляются выписки из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя директора Медцентра. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента осуществляется в соответствии с приказом Минздрава России от 29.06.2016 N425н.

**6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Медцентром**

 6.1. Споры и конфликты, возникшие между пациентом и Медцентром, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

 6.2. Защита прав пациентов осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

 6.3. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая в письменном виде подается через регистратуру (под расписку администратору) и передается на рассмотрение директору Медцентра, либо лично директору Медцентра. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге отзывов и предложений, либо направлена заказным или ценным письмом. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту (его законному представителю) необходимо оставить номер контактного телефона и адрес, по которому необходимо направить ответ.

 6.4. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30-ти дней с момента ее получения Медцентром. Ответ на претензию (жалобу) в письменном виде направляется пациенту (его законному представителю) по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично (его законному представителю) в согласованное время. На претензию (жалобу), направленную по электронной почте, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом (его законным представителем).

 6.5. Не получив ответа на претензию (жалобу) в тридцатидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет пациента (его законного представителя), он вправе обратиться в контролирующие органы либо в суд.

**7. График работы Медцентра и его должностных лиц**

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

 7.2. Информация о расписании работы подразделений и врачей-специалистов Медцентра предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

 7.3. Прием пациентов директором, заместителем директора или заместителем директора по медицинской части Медцентра осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре Медцентра у администратора, на информационном стенде и на сайте.

**8. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания**

 8.1. Платные медицинские услуги предоставляются Медцентром на основании перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность, и указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Медцентре в установленном порядке.

 8.2. Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг населению определяются в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006, Уставом Медцентра.

8.3.Платные медицинские услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным директором Медцентра.

 8.4. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Медцентром, а также порядок и условия их предоставления, размещены на сайте Медцентра, а также предоставляются пациенту по первому требованию администратором в регистратуре, оператором call-центра.

 8.5. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора, заключенного между пациентом (его законным представителем) и Медцентром, а также при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

 8.6. Расчеты с пациентами (их законными представителями) за оказание медицинских услуг осуществляются через кассу с выдачей пациенту (его законному представителю) на руки кассового чека.

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

 9.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Медцентре, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Медцентра, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

 9.2. Медцентр вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг пациенту или снятии его с обслуживания, если это было обусловлено нарушением пациентом настоящих Правил.

 9.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медцентра и иным пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Медцентра, неисполнение законных требований работников Медцентра, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Медцентра, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

 9.4. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и 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.

 9.5. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Медцентра вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников частного охранного предприятия и /или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

 9.6. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией Медцентра, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

**10. Заключительные положения**

 10.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до вступления в силу новой редакции.

 10.2. Изменения в настоящие Правила вносятся в виде утверждения директором Медцентра новой редакции.