**Согласовано: Утверждаю:**

**Главный врач Генеральный директор**

**ООО «Семейная Клиника» ООО «Семейная Клиника»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Бобрышева Е.В. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Зуев С.В.**

**«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2012г. «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012 г.**

**Правила внутреннего распорядка для пациентов**

**ООО «Семейная Клиника».**

1. **Общие положения.**

**1.1**   Правила внутреннего распорядка **ООО «Семейная Клиника»** для пациентов (далее — «Правила») являются локльным нормативно-правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения пациента во время нахождения в **ООО «Семейная Клиника»** (далее — «клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем),  клиникой и ее сотрудниками.

**1.2**    Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской услуги надлежащего объема и качества. С  правилами   внутреннего распорядка  клиники пациенты могут ознакомиться без ограничений.

**1.3**    Правила  внутреннего распорядка для пациентов включают:

-порядок обращения пациента в клинику;

-права и обязанности пациента;

-порядок  разрешения  конфликтных  ситуаций  между  организацией и  пациентом;

-порядок   предоставления   информации  о  состоянии   здоровья пациента;

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

-график работы  клиники и ее  должностных лиц;

-информацию  о  перечне  платных  медицинских услуг и порядке их оказания;

Правила  внутреннего  распорядка клиники для  пациентов должны быть доступны пациенту, вывешиваются на информационном стенде.

**2.      Порядок обращения пациентов в клинику**

**2.1**. В клинике пациентам в соответствии с договором оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь.

**2.2.** В клинику 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), оказывается первая медицинская помощь медперсоналом клиники в пределах имеющихся возможностей, проводится организация вызова бригады скорой медицинской помощи  с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

**2.4. Особенности внутреннего распорядка клиники при оказании амбулаторной медицинской помощи.**

**2.4.1.** Прием пациентов, поступающих в клинику проводится в кабинетах, где  созданы  все  необходимые условия для своевременного  осмотра, обследования и оказания медицинских услуг. При обращении в клинику пациент предоставляет направление от страховой компании (ДМС), либо медицинские услуги предоставляются пациенту по его инициативе.

**2.4.2**. Верхняя одежда оставляется в гардеробе.

**2.4.3.** **При первичном обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность, за исключением случаев анонимного обращения.** В  регистратуре клиники при первичном    обращении  на  пациента  заводится  медицинская   карта амбулаторного  больного (форма 025/у),  в  которую  вносятся  сведения о пациенте. В момент оформления амбулаторной карты, между пациентом и клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг и информированное согласие о персонифицированных данных.

**Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре.**

**Не допускается самовольный вынос медицинской карты из клиники без разрешения  руководства клиники.**

**2.4.4**.  Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при  непосредственном обращении;

- по телефону;

- через сайт клиники.

**2.4.5.**  Информация о  расписании работы врачей публикуется на сайте клиники, или предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры по первому запросу, без ограничений.

**2.4.6.** Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру.

**2.4.7.** Пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство, в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

**2.4.8.** В  случае  отказа  от медицинского вмешательства, пациент подписывает  отказ в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

**2.4.9.** Медицинская    карта    пациента   после  окончания лечения оформляется  и  сдается  на хранение в медицинский архив клиники.

**2.4.10.** За нарушение режима и правил внутреннего распорядка клиники пациенту может быть отказано в предоставлении медицинской услуги, в соответствие со ст. 70 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

**Нарушением считается:**

а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;

б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;

в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;

г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

е) отказ от направления или несвоевременная явка на ВК.

**3. Права и обязанности пациентов**

*(****в соответствие с Законом РФ «***Об основах охраны здоровья граждан***»)***

**3.1**. При обращении за медицинской услугой и ее получении **пациент имеет право** на:

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

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его  лечащего  врача  и  других  лиц,  непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;

- обследование,    лечение    и    нахождение    в клиники  в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

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

- выбор  лечащего  врача, при его согласии,  с разрешения руководителя клиники (ее структурного подразделения);

- обжалование    поставленного   диагноза,  применяемых   методов обследования и лечения;

- добровольное  информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от  оказания  (прекращение)  медицинской  услуги, за    исключением    случаев,     предусмотренных законодательными актами;

- обращение    с    жалобой   к  должностным  лицам   клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- сохранение  медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской услугой, состоянии здоровья, диагнозе и иных  сведений,  полученных  при  его  обследовании  и  лечении,  за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- получение  в  доступной  для  него  форме  полной  информации о состоянии   своего  здоровья,  применяемых  методах  диагностики   и лечения,  а  также  на  выбор  лиц,  которым  может  быть   передана информация о состоянии его здоровья;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности клиники.

**3.2. Пациент обязан**:

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в клинике;

- бережно  относиться  к имуществу клиники и других пациентов;

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской услуги;

- уважительно относиться к другим пациентам;

- представлять  лицу,  оказывающему медицинскую услугу, известную ему  достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях  к  применению  лекарственных  средств,   ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, и в том числе рекомендуемую врачом диету);

- своевременно явиться на прием к врачу или на процедуру;

- сотрудничать  с  врачом  на  всех  этапах  оказания медицинской услуги;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе);

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (душ, санузел);

- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой**

**4.1.**      Споры, возникшие между  пациентом и клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, на основании «Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012года №1006.

**4.2.**      Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствие со ст. 17. Закона РФ от 07.02.92 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».

4.3.      Защита прав пациента осуществляется в соответствие Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

**5. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

**5.1.** Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской услуги, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

**5.2.** Врачам и всему персоналу клиники запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

**5.3.** С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

**5.4**. Пациент клиники имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской услуги, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской услуги.

**5.5.** Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан», и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

**5.6**. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

**5.7.** Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

**5.8**. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

**6.** **Время работы клиники**

**6.1**. График работы врачей ежемесячно утверждается главным врачом, публикуется на сайте клиники и предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

График работы клиники: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 08.00 до 20.00

Суббота с 9.00 до 16.00

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

**7.1**. Перечень    платных  видов  медицинской  помощи  и   услуг, оказываемых населению, а  также  порядок  и  условия  их   предоставления населению  определяются в соответствии Законом РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 г. № 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012года №1006 .«Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинским учреждением»; Уставом ООО «Семейная клиника».

**7.2**. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с утверждённым прейскурантом.

**7.3**. Информация  о  платных  видах  медицинской  услуги, оказываемых населению клиникой, а  также  порядок  и условия их предоставления размещены  на сайте и предоставляются пациенту по первому требованию работниками регистратуры.

**7.4.**  Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей пациенту квитанции об оплате, либо через расчеты со страховыми компаниями или организациями и пр..

**Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно- противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.**