УТВЕРЖДЕНО:
 Директор: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Билалова Э.К.

 **Правила внутреннего распорядка для пациентов
 ООО «Лечебно-диагностического центра ”Разумед”»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**
1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «Лечебно-диагностический центр ”Разумед”» (далее – Медицинский центр). Это регламент, определяющий порядок обращения пациента в Медицинский центр, права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинском центре, осуществление выдачи больничных листов, справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинский центр, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
**- Общие положения;
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- 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.**

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Медицинском центре.
1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.
1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке **доверенность** на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

**2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА.**
2.1. В Медицинском центре оказывается плановая амбулаторная медицинская помощь. 2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Медицинского центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.
2.3. В случае обращения пациентов в Медицинский центр, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Медицинский центр передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации. 2.4. 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.
2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Медицинского центра, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу и при необходимости вызов врача на дом.
Режим работы Медицинского центра:
**понедельник - пятница**: 7³⁰- 20⁰⁰
**суббота**: 8⁰⁰ - 15⁰⁰
**воскресенье**: 9⁰⁰ - 13⁰⁰

2.6. Прием пациентов врачами Медицинского центра проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу Медицинского центра осуществляется посредством:
*- личного обращения в регистратуру;
- звонка в колл-центр по номеру 8(843)205-23-25*
2.8. При входе в Медицинский центр пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.
2.10. При обращении пациента в Медицинский центр заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает персональные данные, подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, а также согласие на обработку персональных данных.
2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Медицинский центр об этом по телефону не менее чем за 1 час до начала консультации (обследования).
2.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
2.15. В регистратуре учреждения, при первичном обращении, на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного. В карту 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. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. **Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники!** 2.16.Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов поликлинике в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.
2.17. В целях обеспечения безопасности пациентов и сотрудников в регистратуре, холлах и коридорах медицинского центра ведется видеонаблюдение. В лечебных кабинетах видеонаблюдение не ведется.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.**
3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;
3.1.6. Подписать добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Медицинского центра, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
3.1.9. Сохранение работниками Медицинского центра 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;
3.1.10. 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;

3.2. Пациент обязан:
3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; о состояниях, влияющих на результаты лабораторных исследований. Быть готовым к бесплатной пересдаче анализов по медицинским и техническим показаниям. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Медицинского центра;
3.2.8. Бережно относиться к имуществу Медицинского центра.
3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).
**4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ.**
4.1.Категорически **запрещается:**
- курение на крыльце, а также в любых помещениях Медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону;
- грубить персоналу Медицинского центра или иным лицам, находящимся в Медицинском центре; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в Медицинском центре допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
4.2. В помещениях Медицинского центра необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну находящуюся в фойе Медицинского центра. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!
4.3. Соблюдать правила личной гигиены.
4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
4.5. Перед инвазивным вмешательством пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.
4.6. Пациент вправе получить от лечащего врача, анестезиолога, оперирующего хирурга всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.
4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры Медицинского центра.
4.8. Запрещено производить фото- и видеосъемку (на основании статьи 13 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»).
4.9. Персонал Медицинского центра имеет право удалить пациента из Медицинского центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

**5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ.**
5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение заместителю главного врача по лечебной работе. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Медицинского центра 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 Медицинским центром. 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. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Медицинского центра, 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.

**6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.**
6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим 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.
6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.
6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

**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 больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от29.06.2011 г. № 624 н.
7.3. Для оформления больничного листа пациент обязан предоставить МЦ свой паспорт, а также точные данные о месте его работы. Больничный лист оформляется в день обращения пациента или в день закрытия больничного листа.
7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты