Правила внутреннего распорядка клиники «Наше здоровье»

**1. Общие положения**

 1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Наше здоровье» (далее Клиника) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 №390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи", Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. N 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

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

 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

 1.4. 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 Клиники и ее должностных лиц;
* -информацию о платных медицинских услугах;

 1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся на стойке информации. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Клиники: <https://our-health.center>

**2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику**

 2.1. ООО «Наше здоровье» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

 При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина ) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

 2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Клиники. Запись на прием в клинику также осуществляется единый call-центр по тел.: **8-800-707-15-63**.

 2.3. Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях наркологического профиля пациент может вызвать по телефону на дом выездную бригаду наркологической помощи через единый call-центр по тел.: **8-800-707-15-63**

 2.4. Администратором Клиники при первичном обращении на пациента 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.

 2.5. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в Клинике.

 2.6. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Самовольный вынос медицинской карты из Клиники не разрешается!

 2.7. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Клинике осуществляется при их непосредственном обращении в Клинику.

 2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом пациент может получить на стойке администратора в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники.

 2.9. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

**3.Права и обязанности пациентов:**

 3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом РФ "Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан"

 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 лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
* обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
* добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
* отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* обращение в установленном Клиникой порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу Клиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
* сохранение медицинскими работниками 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;
* 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;

 3.3. 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 Клинику 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 против своей воли 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, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам,
* бережно относиться к имуществу Клиники;
* при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
* 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.

 3.4. На территории Клиники запрещается:

* приносить в Клинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки 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;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
* посещать Клинику с домашними животными, за исключением инвалидам по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы, в здании Клиники и оборудованным удерживающим устройством для собаки.
* курить в помещениях Клиники и на территории;
* помещать на стендах объявления без разрешения администрации Клиники;
* запрещается доступ в здание и служебные помещения Клиники лицам с агрессивным поведением. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

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

 4.1. Все возникающие споры между пациентом и Клиникой рассматриваются должностными лицами Клиники в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая2006 г. №59-ФЗ«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники или к старшему администратору или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

 4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

 4.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

 4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество(последнее– при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

 4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

 4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

 4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом (либо лицом, его замещающим) 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. 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.

 5.2. 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.

 5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

 5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

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

 6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития 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.

**7. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

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

 7.2. Режим работы Клиники и ее 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. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

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

 8.1. Клиника не участвует в Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (далее «Программа»). Для получения медицинской помощи в соответствии и в объёме, указанном в «Программе» необходимо обращаться в лечебные учреждения, участвующие в «Программе». Перечень медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи указан на официальном сайте регионального Минздрава

 8.2. Платные услуги предоставляются в соответствии с действующими законами РФ.

 8.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

 8.4. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация, а также договор на оказание платных медицинских услуг.

 8.5. Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

 8.6. Пациенты, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.