УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Эндоскопическая диагностика желудка и толстой кишки»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«05» мая 2019 года

**Правила внутреннего распорядка пациентов**

**при оказании медицинских услуг**

**1.Общие положения**

1.1. Правила (далее Правила) внутреннего распорядка Регионального центра Эндоскопии (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 от 07.02.1992 №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 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Внутренний распорядок Клиники для пациентов регламентирует нормы поведения пациента в Клинике при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Клиники.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

– порядок обращения пациента в Клинику; и т.д.

– 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 медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Клиники: [**www.endosсopy-nn.ru**](http://www.endosсopy-nn.ru)**,**

**Термины, применяемые в Правилах:**

Медицинская помощь *-* комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

Медицинская услуга *-* медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

Пациент *-* физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

Медицинский работник *-* физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;

Лечащий врач *-* врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

**2. Порядок обращения пациентов в Клинику**

2.1. Клиника является медицинским учреждением, оказывающей платные медицинские услуги.

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.

Информацию по услугам, оказываемым в Клинике, пациент может найти на сайте Клиники.

2.2. Для получения медицинской услуги пациент должен обратиться в регистратуру Клиники для записи на прием к врачу

2.3. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, номер телефона.

2.4. До назначенного времени посещения врача Пациент должен явиться в Клинику и обратиться в регистратуру для получения оформления явки на прием. При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт и СНИЛС. Если у пациента имеются оригиналы или копии данных обследования по профилю из других медицинских учреждений их тоже необходимо взять с собой.

2.5. В регистратуре 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, серия и номер полиса ДМС (при наличии), контактный телефон

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре.

2.7. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством Клиники. Копию данных обследования или выписку из амбулаторной карты по заявлению Пациента предоставляется администратором за подписью лечащего врача и главного врача.

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 и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме, по телефону 8(831)216-25-66 и наглядно с помощью информационных стендов, расположенных на территории Клиники по адресу: город Н.Новгород ул. 3-я Ямская дом 30, на сайте: [**www.endoskopy-nn.ru**](http://www.zdrav12.ru)**,**

**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;

– 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 которой 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:**

– при первичном обращении в Клинику ознакомиться с правилами внутреннего распорядка Клиники;

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

– заботиться о сохранении своего здоровья;

– соблюдать режим работы Клиники;

– соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Клиники;

– соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в помещение Клиники 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 ему 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, соблюдать очередность;

– бережно относиться к имуществу Клиники;

– соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим, сбор отходов производить в специально отведенные емкости;

– соблюдать требования пожарной безопасности;

– 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, о чём предварительно оповещать администратора для обеспечения специально отведенного для ожидания собаки места, оборудованным удерживающим устройством для собаки;

– курить в помещениях Клиники и на прилегающей территории;

– помещать на стендах объявления без разрешения администрации Клиники;

– иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.), если не планируется госпитализация в стационар;

– пользоваться служебным телефоном Клиники;

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

– выполнять функции торговых агентов, представителей и находится в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

– оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Клиники за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;

– оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Клиники;

– преграждать проезд служебному транспорту к зданию Клиники;

– запрещается доступ на территорию и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

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

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Клиникой рассматриваются должностными лицами Клиники в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 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, согласно графику приёма граждан, к старшему администратору, обратиться к администрации в письменном виде или позвонить.

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.

4.5. 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.

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

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

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию, 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, 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. 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 медицинских документов, выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2 Клиника, в соответствии с имеющейся лицензией, занимается экспертизой временной нетрудоспособности.

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

6.4 Копии, справки, выписки из медицинских документов выдаются в течение от 3 дней до 10 дней со дня принятия (получения) Клиникой письменного заявления.

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

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

7.2. Режим работы 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. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием пациентов и населения главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде в холле Клиники или на сайте.

7.5.Режим работы Клиники утверждается главным врачом.

**8. Видеонаблюдение**

8.1. В помещениях Клиники ведется открытое видеонаблюдение

8.2. Видеонаблюдение в помещениях и на территории Клиники осуществляется с целью:

а) повышения эффективности режима безопасности в Клинике, обеспечения личной безопасности работников и посетителей и минимизации рисков материальных потерь в Клинике.

б) повышения эффективности обеспечения режима конфиденциальности и безопасности персональных данных, обрабатываемых в Клинике.

в) осуществления контроля сохранности имущества посетителей, работников и Клиники, соблюдения порядка в помещениях Клиники, в том числе в ночное время и в нерабочие дни.

г) для предупреждения возникновения и оперативной ликвидации чрезвычайных ситуаций в т.ч. вызванных террористическими актами.

д) для повышения контроля основных дестабилизирующих факторов, таких как: незаконное проникновение посторонних лиц, животных или чужеродных предметов, аппаратов, тел; возникновению пожаров, затопления помещений; повышения предельно допустимой концентрации аварийных химически опасных веществ; биологически опасных веществ.

е) усиления контроля трудовой дисциплины.

**9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ,**

**О ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ**

9.1 Перечень видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 года № 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и выданной МЗ НО лицензии на осуществление медицинской деятельности №ЛО-52-01-006449 от «19» апреля 2019 г.

9.2 Услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утвержденным главным врачом Клиники.

9.3 Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте и в уголке потребителя.

9.4 Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей пациенту квитанций об оплате, либо через расчеты со страховыми компаниями.

**10. Ответственность за нарушение правил**

10.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с несоблюдение указаний (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.

10.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, а также совершения действий, классифицируемых как нарушение порядка в общественном месте, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание медицинских услуг, вызвать наряд полиции, и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов.

10.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях и на территории Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.