**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

**КЛИНИКИ**

**1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются локальным нормативным правовым актом ООО Клиника (далее - Клиника), являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой.

 1.2 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов (его представителей), 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.

1.3. 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.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для пациентов месте (уголок потребителя).

**2.ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

2.1.При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону: 112, 03 круглосуточно.

2.2.При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель может лично обратиться в регистратуру учреждения либо записаться на прием посредством сети Интернет. При каждом обращении на ресепшне учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). На ресепшн учреждения 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, серия и номер паспорта, Медицинская карта пациента является собственностью клиники и должна храниться не ресепшн. В случае направления пациента лечащим врачом пациента на консультацию в другое лечебное учреждение пациенту на руки выдается выписка из медицинской карты. Медицинская карта выдается только по согласованию с главным врачом. Информация о выдаче амбулаторной карты на руки заносится в специальный Журнал. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники без согласования с руководством.

2.3. 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 клинике в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема главным врачом и его заместителями, пациент может получить на ресепшне в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.

2.5.В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан обратиться на ресепшн учреждения для оформления документации и предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.6. Предварительная запись пациента на прием осуществляется посредством:

- личного обращения на ресепшн клиники по адресу г. Красноярск,

- телефонного звонка по телефону

- на сайте клиники

Удаленная запись на прием к врачу производится самостоятельно, без участия медицинских работников.

2.7.Прием пациентов врачами клиники проводится согласно расписания. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

 2.8.В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.9. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить клинику (администратора, врача) по телефону в возможно короткие сроки.

2.10. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.11.В случае обращения пациентов в клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, клиники передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.12. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Министерством здравоохранения Красноярского края.

 2.13. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

2.14. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема главным врачом, его заместителями пациент может получить на ресепшн в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле клиники.

2.15.Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента и обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

3.1.Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации» от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ.

3.2.Пациенты в клинике имеют право на:

- уважительное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

- выбор врача с учётом взаимного согласия;

 -обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих                                       санитарно-гигиеническим требованиям;

- проведение по его просьбе консилиума;

- облегчение боли, связанной с медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;

- получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;

- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

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

3.3. **Пациенты в клинике обязаны:**

- 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;

- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

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

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность

- бережно относиться к имуществу клиники;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу.

**4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ** 4.1.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;

- разбрасывать мусор в кабинетах, в коридорах, а также в местах общего пользования;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

 - выносить медицинскую карту ребенка за пределы клиники;

- посещать клинику с домашними животными;

- курить в помещениях клиники и на территории;

- помещать на стендах объявления без разрешения администрации клиники;

- доступ в здание 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. 4.2. Рекомендуется соблюдать правила личной гигиены.

4.3. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

**5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается на рассмотрение заместителю главного врача по медицинской части. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт клиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона или электронной почты.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения.

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 ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

 5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.5. 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.

5.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждений, в которые направляет 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

**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 женской консультации. 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. В случае отказа пациента или его законного представителя от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.4. 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 ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ИХ КОПИЙ) И ВЫПИСОК ИЗ НИХ.**

7.1. Медицинские документы (их копии) и выписки из них предоставляются пациенту либо его законному представителю, если пациенту оказывается медицинская помощь в ООО Клиника «Новая жизнь».

7.2. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет письменное заявление о предоставлении медицинских документов (их копий). При подаче заявления, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них предъявляет документ, удостоверяющий личность).

7.3. Копии медицинских документов и выписки из них предоставляются бесплатно не чаще одного раза в месяц. По необходимости, предусмотренной законодательством РФ, получение копий медицинских документов и выписок из них может происходить чаще.

7.4. Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них осуществляется за определенный период времени однократно и в количестве одного экземпляра. Запись о предоставлении пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов или выписок из медицинских документов вносится в медицинские документы пациента.

7.5. Копии медицинских документов заверяются на последней странице отметкой «Копия верна», подписью главного врача с указанием его фамилии, инициалов, должности и даты выдачи копии, а также печатью с полным наименованием учреждения

7.6. Выписки из медицинских документов оформляются в произвольной форме с проставлением штампа учреждения или на бланке учреждения, подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью с полным наименованием учреждения.

7.7. Основанием для предоставления пациенту либо его законному представителю оригиналов медицинских документов пациента является запрос иной медицинской организации во всех случаях, связанных с оказанием пациенту медицинской помощи. В случае предоставления пациенту либо его законному представителю оригинала медицинского документа в подразделении, где был выдан документ, сохраняется его копия. **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ ПАЦИЕНТОМ**.

8.1. Пациент (его представитель) несет ответственность за последствия, связанные с несоблюдением 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.

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имущества клиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.