**«УТВЕРЖДАЮ»**

Директор

ООО ДМЦ «Мой Малыш»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Ф.Мандрыкин

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ,**

**ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

**ООО ДМЦ «МОЙ МАЛЫШ»**

**I. Общие положения**

Правила внутреннего распорядка ООО ДМЦ «Мой Малыш» для пациентов и их законных представителей (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 29.11.2010 №326-ФЗ "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов, их законных представителей и иных посетителей в ООО ДМЦ «Мой Малыш» (далее Медицинском центре) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Медицинского центра, а также работников Медицинского центра.

Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационных стендах в Медицинском центре в доступном для пациентов месте.

Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом (его законным представителем) путем проставления подписи в медицинской карте.

**II. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

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

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

- медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций;

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

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

- посетитель - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Медицинского центра, для которого Медицинский центр не является местом работы,

- законные представители пациента (ребенка, несовершеннолетнего гражданина) – родители, усыновители, опекуны, попечители или иные лица, которым эта функция предоставлена Федеральным законом,

- лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Медицинском центре.

**III. Порядок обращения в Медицинский центр**

ООО ДМЦ «Мой Малыш» является медицинской организацией частной формы собственности, оказывающей первичную медико-санитарную помощь в рамках системы обязательного медицинского страхования и на платной основе.

**Для получения медицинской помощи на платной основе пациент или его законный представитель обязан:**

- предварительно оплатить стоимость медицинской услуги, согласно прейскуранта, действующего на момент оказания услуги в кассу регистратуры или через банк на расчетный счет;

- приходить на прием вовремя, согласно осуществленной им предварительной записи, и предъявлять медицинскому работнику чек об оплате медицинской услуги.

- предоставлять по требованию Исполнителя данные лабораторных или приборных методов обследования и необходимых заключений специалистов.

Исполнитель имеет право не возвращать Заказчику деньги за предварительно оплаченные медицинские услуги в случае:

- опоздания к началу приема более чем на 15 минут;

- неявки Заказчика на прием по предварительной записи ст. 781 ГК РФ

- при отказе от процедуры ст. 781,782 ГК РФ

- при отказе от приема специалиста ст. 781,782 ГК РФ

В случае неявки на прием по причине болезни ребенка выполнение услуг переносится на другой срок при этом Заказчик обязан предоставить справку о болезни ребенка Исполнителю.

До назначенного по предварительной записи времени на посещение врача-специалиста пациент и его законные представители должны явиться в Медицинский центр и обратиться в регистратуру для получения талона амбулаторного пациента.

В указанное в талоне время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги или медицинской помощи. В случае опоздания на прием более, чем на 5 минут, пациент может быть принят врачом только при наличии свободных мест в расписании. Для изменения времени приема пациент (его законные представители) должен обратиться в регистратуру.

Прием пациентов без предварительной записи осуществляется медицинскими работниками после пациентов, предварительно записавшихся, либо в свободное время между приемами предварительно записавшихся пациентов.

В регистратуре Медицинского центра при первичном обращении к врачу консультативного приема на пациента заводится форма 025/у-04 «Медицинская карта амбулаторного пациента», в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес проживания и адрес регистрации, серия и номер полиса обязательного медицинского страхования.

Медицинские карты амбулаторных пациентов являются медицинскими документами Медицинского центра, хранятся в регистратуре в течение 2-х лет и 3 года в архиве.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а доставляется в кабинет врача медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской документации из Медицинского центра без письменного разрешения руководства Медицинского центра! Факт выдачи «Медицинской карты амбулаторного пациента» регистрируется медицинским регистратором в специальном журнале, установленной формы, на основании личного заявления пациента (его законного представителя) с разрешения главного врача Медицинского центра.

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, можно получить в регистратуре Медицинского центра в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Медицинского центра, а также на сайте Медицинского центра.

При состояниях, требующих экстренной медицинской помощи - при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний, отравлениях, травмах, требующих круглосуточного наблюдения, интенсивной терапии и эпидемической изоляции, а также при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту (его законным представителям) необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

**IV. Права и обязанности пациентов**

Пациент и его законные представители в соответствии с законодательством РФ имеют право на:

- получение медицинских услуг необходимого объема и надлежащего качества в рамках территориальной программы обязательного медицинского страхования и на платной основе;

- выбор врача (при согласии врача) и выбор медицинской организации. В случае отказа пациента или его законных представителей от предоставления медицинских услуг конкретным медицинским работником, администрация Медицинского центра рассматривает возможность оказания услуг другим медицинским работником с учетом его согласия. В случае мотивированного отказа медицинского работника в оказании медицинских услуг пациенту, администрация Медицинского центра назначает другого медицинского работника соответствующей специальности для оказания услуг пациенту. Все отказы в оказании или получении медицинских услуг оформляются сторонами в письменном виде в соответствии с законодательством РФ;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации медицинских работников, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

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

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в Медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

- предоставление медицинским работником информации для дачи пациентом (его законным представителем) информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- отказ от медицинского вмешательства;

- непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние здоровья пациента, медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются Министерством здравоохранения РФ.

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

- обращение в установленном законом порядке к должностным лицам Медицинского центра, должностным лицам государственных органов или в суд;

Пациент, его законные представители, посетители Медицинского центра обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и правила поведения в общественных местах;

- соблюдать режим работы Медицинского центра;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (вход в Медицинский центр в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- своевременно и неукоснительно выполнять все 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;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

- своевременно являться на прием или предупреждать о невозможности явки;

- оформлять в установленном порядке добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства или его прекращение, согласие на обработку персональных данных;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии 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, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Медицинского центра;

- бережно относиться к имуществу Медицинского центра;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщать об этом медицинскому или иному персоналу Медицинского центра;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях и на их территории.

Пациентам, их законным представителям, посетителям Медицинского центра, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения их личной безопасности, а также безопасности работников Медицинского центра, в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Медицинского центра без разрешения;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- курить в зданиях и на территории Медицинского центра;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять детей без присмотра, в том числе ребенка на пеленальном столике;

- выносить из помещения Медицинского центра документы, полученные для ознакомления;

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

- размещать в помещениях и на территории Медицинского центра объявления без разрешения администрации;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Медицинского центра;

- пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи в помещении

ООО ДМЦ «Мой Малыш»;

- выполнять в помещениях Медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Медицинского центра в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях Медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви.

Запрещается доступ в здания Медицинского центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц, они удаляются из здания и помещений Медицинского центра сотрудниками центра и (или) сотрудниками правоохранительных органов;

**V. Порядок разрешения конфликтов между пациентом**

**(его законным представителем) и Медицинским центром**

В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Медицинского центра согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Медицинского центра в письменном виде.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, 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. Обращения, не имеющие реквизитов заявителя, к рассмотрению не принимаются.

Письменное обращение, поступившее администрации Медицинского центра, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Претензии, касающиеся сведений, составляющих врачебную тайну, направленные по электронной почте, переданные по факсу, не принимаются к рассмотрению в связи с невозможностью однозначно установить их автора и необходимостью соблюдения требований законодательства о защите персональных данных и врачебной тайны.

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

Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Медицинском центре информацию о состоянии своего здоровья.

В отношении несовершеннолетних лиц информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

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.

Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в соответствии с законодательством РФ.

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента или его законных представителей только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

**VII. График работы ООО ДМЦ «Мой Малыш» и ее должностных лиц**

Режим работы Медицинского центра утверждается главным врачом.

Прием пациентов (их законных представителей) и населения главным врачом Медицинского центра или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о графике работы центра и о часах приема расположена на информационных стендах в регистратуре.

**VIII. Информация о перечне видов платных медицинских услуг**

**и порядке их оказания**

Платные медицинские услуги оказываются гражданам по их желанию, а также в случаях:

- отсутствия гарантированных объемов оказания медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в РО;

- отсутствия у пациента направления медицинской организации для оказания медицинской помощи;

- отсутствия у пациента полиса обязательного медицинского страхования;

- иностранным гражданам

Право оказания платных медицинских услуг Медицинским центром предусмотрено Уставом учреждения. Платные медицинские услуги предоставляются гражданам в соответствии с лицензией Медицинского центра.

Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества и квалификации специалистов, оказывающих платные услуги.

При оказании пациенту платных услуг медицинским работником в установленном порядке заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

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

**IX. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Медицинского центра, неисполнение законных требований работников Медицинского центра, причинение морального вреда работникам Медицинского центра, причинение вреда деловой репутации ООО ДМЦ «Мой Малыш», а также материального ущерба имуществу Медицинского центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.