Приложение № 1

 к приказу от 09.01.2018г.

**Правила внутреннего распорядка**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее — Правила) ООО «Лекарь» (далее- МДЦ) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в МДЦ, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и МДЦ. 1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами и иными нормативными актами МДЦ. 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в МДЦ, 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 МДЦ;
— права и обязанности пациента;
— порядок разрешения конфликтных ситуаций между МДЦ и пациентом;
— порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
— порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
— график работы МДЦ и ее должностных лиц;
— ответственность пациента за нарушение настоящих правил. 1.5. С правила внутреннего распорядка, пациент или его законный представитель знакомятся самостоятельно. Правила размещены на стойке регистратуры МДЦ, а так же на сайте: <http://lekar-mdc.ru/>

**2. Прядок обращения пациентов в МДЦ, правила записи на первичный прием /консультацию**

2.1. В МДЦ в соответствие с Договором на оказание платных медицинских услуг
предоставляется первичная, в том числе доврачебная, врачебная и медико-санитарной медицинская помощь, организуются и выполняются работы (услуги)
 амбулаторных условиях.
2.2. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского
вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники МДЦ оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи. 2.3. В случае обращения в Клинику пациентов, в отношении которых имеются
достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, МДЦ передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.
2.4. В случае обращения в Клинику пациента с инфекционным заболеванием и
установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациенту рекомендуется обратиться в инфекционное медицинское учреждение по месту жительства.
2.6. Особенности внутреннего распорядка МДЦ при оказании амбулаторной
медицинской помощи:
- Медицинская помощь пациентам оказывается в кабинетах МДЦ. МДЦ не работает в системе ОМС и ДМС.
- Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру
МДЦ.
- При первичном обращении в Клинику пациент представляет документ, удостоверяющий
личность. В момент обращения пациента, между пациентом и Клиникой заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои персональные данные.
- Письменный договор с пациентом на оказание услуг по форме, утвержденной в МДЦ,
заключается от имени директора. - При заключении Договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О.,
возраст, адрес места жительства и контактный телефон, иные сведения согласно условиям Договора на оказание платных медицинских услуг.
- МДЦ осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения
заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 Федеральный закон от
27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» пациент предоставляет согласие на обработку своих персональных данных. МДЦ обеспечивает сохранность персональных данных пациента.
- Предварительная запись граждан на прием к врачам-специалистам и медицинские
манипуляции осуществляется:
- при непосредственном обращении в регистратуру МДЦ;
- по телефонам МДЦ: 8 (86146) 4-39-50,8-918-211-21-97
- Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы.
- Информация о расписании/графике работы врачей предоставляется пациенту
сотрудниками регистратуры или по телефону сотрудниками МДЦ по первому запросу, без ограничений. Медицинские работники проводят процедуры и забор анализов без предварительной записи, в удобное для пациента время, согласно графика работы МДЦ. - Лицам, не достигшие возраста пятнадцати лет, а так же несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте старше шестнадцати лет или лица, признанным в установленном законом порядке недееспособными, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, медицинская помощь оказывается при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство одного из родителей или иного законного представителя, за исключением экстренных случаев.
- Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с
согласия пациента, с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.
- Во время пребывания в МДЦ пациенту и сопровождающим его лицам необходимо
перевести мобильный телефон на беззвучный режим. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.
- Пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское
вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- В случае отказа от медицинского вмешательства пациент подписывает отказ от
медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 N 323- ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- Прием пациентов врачами МДЦ проводится согласно графику. Врач вправе прервать
прием пациента для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту.
- В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств,
сотрудники регистратуры предупреждают об этом пациента при первой возможности.
- При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется
уведомить МДЦ по телефону в максимально короткие сроки.
2.7. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет
врача без приглашения, когда там идет прием.

**3.Права и обязанности пациентов:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право
на:
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников МДЦ и других лиц,
участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и
других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и
противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством,
доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- перевод к другому врачу (при наличии врача аналогичной специальности в
штате МДЦ, с согласия последнего, по заявлению на имя заведующего МДЦ «Лекарь»);
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в
соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев,
предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам МДЦ, а также в контролирующие и /или
надзирающие органы или в суд;
- сохранение работниками МДЦ 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;
- 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;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности МДЦ;
3.2. Пациент обязан:
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в
оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- 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;
Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего
врача (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.д.);
- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу МДЦ;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы в помещениях МДЦ, в т.ч. надеть бахилы (бесплатно предоставляются в МДЦ);
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в
санузлах;
- соблюдать правило запрета курения табачных изделий, распития спиртных напитков и
нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;
- при обращении в МДЦ оплатить стоимость медицинских услуг, рассчитанных по
действующему на момент оказания услуг прейскуранту МДЦ;
- не допускать нарушений общественного порядка, выражающихся, в том числе в явном
неуважении к персоналу МДЦ и/или к другим пациентам, сопровождающихся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества МДЦ;
- бережно относиться к имуществу МДЦ;
- выполнять требования пожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его
признаков (дыма, запаха горения, тления и т.н.) немедленно сообщить об этом любому
медицинскому работнику или лечащему врачу и покинуть помещение;

**4. Правила поведения пациентов и их законных представителей в МДЦ**

4.1. Категорически запрещается:
- курение на территории МДЦ, а также в любых помещениях МДЦ; - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону в помещениях МДЦ и пользоваться
мобильным телефоном во время приёма врачом;
- использовать видеокамеру мобильного телефона в помещениях МДЦ, видеокамеру и
диктофон во время приёма врача без предупреждения;
- грубить персоналу МДЦ или иным лицам, находящимся в МДЦ, 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
кабинете допускается только с разрешения врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим
законодательством;
- играть в азартные игры; -оставлять детей без присмотра.
4.2. В помещениях МДЦ 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 холле МДЦ.
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. Накануне медицинского вмешательства пациент обязан подписать информированное
согласие, предварительно изучив его текст.
4.6. Пациент вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или вмешательстве.
4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении
состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию иному медицинскому работнику.

**5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и МДЦ**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006 г. 59-ФЗ.

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может
обратиться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение заведующему МДЦ «Лекарь»/директору ООО «Лекарь». Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений, находящейся на стойке регистратуры. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту
рекомендуется оставить номер контактного телефона.
5.2. Претензия (жалоба) подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством РФ. 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.
5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в установленный действующим законодательством РФ срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзорные) органы либо в суд.
5.4. Споры, возникшие между пациентом и МДЦ, разрешаются по соглашению сторон
или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**6 . Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента, соблюдение врачебной тайны**

6.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи,
состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском
обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
6.2. Врачам и всему персоналу МДЦ запрещается разглашение сведений,
составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
6.3. С письменного согласия пациента или его законного представителя допускается
разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам в целях
медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.
6.4. Пациент МДЦ имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в
МДЦ информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах
медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
6.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту по его письменному
запросу. В отношении лиц, не достигших возраста пятнадцати лет, а так же несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте старше шестнадцати лет или лиц, признанным в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законным представителям.
6.6. Информацию о состоянии здоровья МДЦ не предоставляет пациенту против его
воли.
6.7. 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.
6.8. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного
заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и
выписки из медицинских документов.

**7. Время работы МДЦ**

7.1. Режим работы МДЦ:
Понедельник – пятница: 07.30-18.00 Суббота: 07.30-12.00 Воскресенье: выходной 7.2. Забор анализов -Забор анализов (из вены, ПЦР, мазок): Понедельник – пятница: 07.30-17.30 Суббота: 07.30-11.30 - Забор анализов (Кровь из пальца): Понедельник – пятница: 07.30-12.00 Суббота: 08.00-10.00 - Забор анализов (ОАМ) Понедельник - суббота: 7.30 - 10.00 7.3 Расписание работы врачей МДЦ предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе при обращении в регистратуру либо по телефону.

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

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.2002 г. N 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»; Уставом ООО «Лекарь» и выданной Министерством здравоохранения Краснодарского края лицензии на осуществление медицинской деятельности.
8.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утверждённым директором МДЦ.
8.3. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых гражданам МДЦ, а
также порядок и условия их предоставления размещены на информационных стендах, сайте или предоставляются пациенту по первому требованию работниками регистратуры.
8.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляются наличными средствами через кассу МДЦ либо путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет МДЦ, с выдачей пациенту квитанции об оплате.

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

9.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.
9.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни. На основании письменного заявления пациента ему могут быть предоставлены выписка из медицинской карты, иные документы и результаты исследований из медицинской карты.
Запрещен самовольный вынос медицинской карты из МДЦ без согласования с администрацией МДЦ!

**10. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил**

10.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в МДЦ, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, причинение морального вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу МДЦ, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации.
10.2. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка МДЦ вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствие с Федеральным законом от «21» ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
10.3 Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за 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 отри или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.