**Правила внутреннего распорядка для пациентов**

1. Общие положения

 В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) Общества с ограниченной ответственностью «Профимед» (ООО «Профимед») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения пациентов (их представителей) во время нахождения в ООО «Профимед», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и ООО «Профимед» ( далее – Организация).

1.2. Настоящие Правила включают:

* Порядок обращения в Организацию;
* Права пациентов;
* Правила поведения пациентов и иных посетителей Организации;
* Порядок разрешения конфликтных ситуаций;
* Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* Порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации;
* График работы Организации и ее должностных лиц;
* Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов Организации, их законных представителей, а также иных посетителей Организации.

1.4. Настоящие Правила подлежат размещению на информационных стендах Организации.

1.5. Пациенты (их представители), заказчики платных медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

2. Порядок обращения пациентов в Организацию

2.1. Пациентами Организации являются:

* лица, прикреплённые к Организации на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключённого между Организацией и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.

2.2. В целях недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий вход на территорию Организации осуществляется под видеонаблюдением.

2.3. При обращении гражданина в Организацию для получения экстренной медицинской помощи сотрудники администрации срочно вызывают по телефону Главного врача.

2.4. При обращении гражданина за получением разовой платной медицинской услуги ему оформляется разовый прием с оформлением на регистратуре медицинской карты амбулаторного больного и взымается полной оплаты услуги согласно действующему прейскуранту.

2.5. При первичном обращении в Организацию на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность, адрес фактического проживания, телефон. При оформлении медицинской карты, пациенту передаются для ознакомления и подписания бланки документов, установленного образца, которые хранятся в его медицинской карте. Пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, согласно ч.1 ст.9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152 – ФЗ «О персональных данных», то есть принимает решение о предоставлении его персональных данных и дает согласие на обработку свободно, своей волей и в своем интересе. Однако в ряде случаев, в соответствии ч.1.п.6 Закона № 152-ФЗ обработка персональных данных допускается либо с согласия субъекта персональных данных , либо без в исчерпывающем перечне случаев, предусмотренных сс.2-11 ч.1 ст.6 Закона №152 – ФЗ. В частности, обработка персональных данных необходима для достижения целей, предусмотренных международным договором Российской Федерации или законом, для осуществления и выполнения возложенных законодательством Российской Федерации на оператора функций, полномочий и обязанностей; обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем. Заключаемый с субъектом персональных данных договор не может содержать положения, ограничивающие права и свободы субъекта персональных данных, устанавливающие случаи обработки персональных данных несовершеннолетних, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, а также положения, допускающие в качестве условия заключения договора бездействие субъекта персональных данных; обработка персональных данных необходима для защиты жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов субъекта персональных данных, если получение согласия субъекта персональных данных невозможно.

2.6. При обращении в Организацию гражданину следует явиться на прием за 15 минут до начала приема. Это время требуется для заключения Договора и заполнения необходимой медицинской документации (информированного добровольного согласия (ИДС) на виды медицинских вмешательств и согласия на обработку персональных данных, согласно ФЗ).

Если гражданин не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит, то он должен заблаговременно сообщить об этом администратору по телефону, для принятия решения о переносе/перезаписи на другое удобное время.

2.7. Если накануне приема(исследования) записавшийся человек не подтвердил свой визит на прием(исследование), а также опоздания на прием более чем на 5(Пять) минут, Организация вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать другого пациента.

2.8. При задержке планового приема врачом более чем на 20(Двадцать) минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.9. Медицинская карта пациента является собственностью Организации и должна храниться в картохранилище. Запрещается самовольный вынос медицинской карты с территории Организации.

2.10. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель записывается на приём к врачу при непосредственном обращении к администратору Организации.

2.11. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

2.12. 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 у дежурного администратора в устной форме, по телефонам, указанным на официальном сайте Организации.

3. Права пациентов

3.1. 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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами
* перевод к другому лечащему врачу по письменному заявлению с разрешения Главного врача при согласии другого врача (не чаще одного раза в год);
* добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* отказ от медицинского вмешательства в письменном виде, в том числе от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательством Российской Федерации
* сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации
* получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья
* иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

3.2. Пациенты, нуждающиеся в экстренной медицинской помощи, принимаются врачами-специалистами вне очереди.

4. Правила поведения пациентов и иных посетителей Организации

4.1. Пациент, его законный представитель, иные посетители Организации обязаны:

* соблюдать настоящие Правила
* соблюдать нормы поведения в общественных местах
* соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях Организации
* бережно относиться к имуществу Организации
* уважительно относиться к медицинским работникам и иному персоналу Организации, не допускать оскорбительных высказываний, агрессии, угроз, телесных повреждений.
* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Организации;
* предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях
* выполнять медицинские предписания, находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
* являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи
* соблюдать санитарно-гигиенические нормы: входить в отделения Поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе
* соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

4.2. Пациенты и иные посетители Организации не вправе оскорблять медицинских работников, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других работников Организации и пациентов, посетителей Организации. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом Организация (Работники) вправе осуществлять (производить) фотосъёмку, звуко - и видеозапись лиц находящихся на территории Организации и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи, имеющимися табличками, закрепленных на стенах Организации.

4.3. Пациенту (законному представителю пациента) может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у Пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении Пациента (законного представителя Пациента) в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия Пациента (законного представителя пациента) угрожают жизни и/или здоровью медицинского персонала/ посетителей либо нарушают общественный порядок и общепринятые нормы поведения и создают угрозу нанесения экономического ущерба деятельности и ее деловой репутации или нарушают настоящие Правила.

При нарушении Пациентом (законным представителем пациента) настоящих правил персонал Организации вправе составить Акт о нарушении настоящих Правил, обратиться в правоохранительные органы.

4.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

* проносить на территорию Организации крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.)
* проносить в Организацию огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих
* посещать Организацию с домашними животными
* курить на территории Организации, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях
* находиться на территории и помещениях Организации, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения
* самовольно проникать в служебные помещения Организации
* пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
* пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве
* громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
* выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами
* производить фото- и видеосъемку на территории Организации без предварительного разрешения руководства Организации
* передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Организации
* выполнять в помещениях Организации функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях
* осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Организации объявления без разрешения руководства Организации
* оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Организации

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Организации или к Главному врачу Организации в письменном виде или записаться на личный прием.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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 приема по личным вопросам. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.4. Пациент (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, 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, либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.5. Письменное обращение, поступившее руководству Организации, рассматривается от 3 до 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральными законами.

5.6. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству Организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья (далее - Информация) предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными медицинскими работниками Организации. Информация 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. Информация не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания Информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, Информация предоставляется законному представителю.

6.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

7. Порядок выдачи справок и документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется в кабинете оформления медицинской документации.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у - для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы (учебы). В случае заболевания обучающихся - студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

7.3. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются на регистратуру для оформления медицинской документации.

7.4. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя.

8. График работы Организации и ее должностных лиц

8.1. Режим работы Организации: с понедельника по воскресенье с 08 часов 00 минут до 20 часов 00 минут. График работы Организации в предпраздничные и праздничные дни может отличаться, обо всех изменениях в графике работы Учреждения можно узнать по телефонам дежурных администраторов, указанных на Официальном сайте либо при непосредственном обращении в Организацию.

8.2. График работы должностных лиц Организации определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.3. Прием пациентов (их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на Официальном сайте или при обращении в Организацию.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение 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.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, общепринятых норм морали и поведения в общественных местах работники Организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удаляться из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.3. При нарушении настоящих правил, нарушения общественного порядка пациентами, прикреплёнными к Организации на основании договора оказания платных медицинских услуг (в т.ч. договора добровольного медицинского страхования) и/или условий договора, Организация вправе снять пациента с медицинского обслуживания без права повторного прикрепления и обратиться в суд в соответствии с ч.2 ст.450 ГК РФ до вынесения решения Судом РФ .

В ст. 10 ГК РФ установлены пределы осуществления гражданских прав. Указанной нормой закреплен принцип недопустимости злоупотребления правом и определены общие границы осуществления гражданских прав и обязанностей. Значение этого принципа заключается в том, что каждый субъект гражданских прав волен свободно осуществлять права в своих интересах, но не должен при этом нарушать права и интересы других лиц.

 9.4. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Организации, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Организации, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.