**Медицинский отдел ООО «БиоЛинк»**

 **медицинский центр «Статус»**

 ОО «БиоЛинк»

 **«УТВЕРЖДАЮ»**

 Директор Корниенко А.А.

 « »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г

 Правила внутреннего распорядка МЦ «Статус»

**Правила внутреннего распорядка лечебного учреждения для пациентов (далее - «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в лечебном учреждении (далее- Учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений- пациентом(его представителем) и учреждением.**

1. В учреждении пациентам в соответствии с договором оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь непосредственно в учреждении или на дому.

2. При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается в регистратуру учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращение пациента, так и по телефонам учреждения. При первичном обращении для консультирования врачом в регистратуре на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.

3. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения директором пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационном стенде, расположенном в помещении учреждения.

4. При наличии свободного времени у врача возможен прием без

предварительной записи при обращении в учреждение, однако гарантировать точное время приема учреждение в этом случае не может.

5. Если вы не знаете профиль специалиста, вам необходимо записаться на прием.

6. В случае опоздания на прием более чем на 15 минут учреждение вправе отказать в приёме, если такой график может привести к смещению дальнейшего приёма и созданию дискомфорта для следующих пациентов. Администратор может предложить перенести вам приём на другое свободное и удобное для вас время. При обращении в учреждение на прием или диагностическое исследование пациенту необходимо прибыть в учреждение за 15 мин до приёма для оформления в регистратуре необходимых документов. Если пациент вынужден отменить консультацию, мы просим предупредить об этом заранее.

7. Учреждение не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного номера или в случае, если пациент на отвечает на звонок.

8. При амбулаторном лечении (обследовании) пациент, в том числе, обязан: являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

**9. Подготовка к исследованиям**

Об особенностях подготовки к диагностическим и лечебным манипуляциям вас проконсультируют персонал регистратуры или лечащий врач. Учреждение не несет ответственности за результат исследований при ненадлежащей подготовке пациента к исследованиям.

**10.Результаты анализов**

Сроки выполнения уточняются в регистратуре. Результаты анализов можно получить в регистратуре при предъявлении документов, удостоверяющих личность или доверенности на доверенное лицо.

**11.** **Оплата медицинских услуг**

Медицинские услуги принимаются как за наличный расчет, так и по безналичному расчету.

**12. Права и обязанности пациентов**

12.1. Права и обязанности пациентов утверждены в соответствии с Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 29 ноября 2010 г. № 325-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

12.2. При обращении за медицинской помощью и её получения пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского персонала 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;

- обслуживание, лечение и нахождение в учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от назначенных диагностических мероприятий, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами (на основании отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов вмешательств);

- сохранение медицинским персоналом 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 по письменному запросу документов для получения налоговых вычетов в ИФНС в течение пяти рабочих дней

- получение выписки, копии медицинских документов по письменному запросу на имя генерального директора в течение трех рабочих дней;

- потребовать замену лечащего врача.

12.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;

- соблюдать Правила внутреннего распорядка учреждения для пациентов;

- входить в кабинет по приглашению медицинского персонала.

Нахождение в кабинете лиц, сопровождающих пациента, допускается только с разрешения лечащего врача;

- соблюдать правила поведения в общественных местах и на территории

учреждения;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, надевать бахилы);

- для эффективного лечения и получения гарантий пациенту необходимо соблюдать установленный в учреждении порядок работы, выполнять рекомендации и предписания лечащего врача;

- соблюдать рекомендованную врачом диету;

- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- уважительно относиться к персоналу учреждения, участвующему 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 врачу, 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 пациент соблюдать очередность, не опаздывать на приём;

- бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом медицинскому персоналу или иному персоналу учреждения;

- соблюдать правила запрета устройств в помещениях учреждения и на курения табака и никотинсодержащих

территории учреждения;- 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 для пациентов учреждения.

- выполнять требования и предписания медперсонала, в т.ч., быть подготовленным к проведению медицинских манипуляций;
- сотрудничать с медперсоналом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке договор и информированное согласие на оказание платных медицинских **услуг.**

**13. На территории учреждения запрещается:**

- приносить в учреждение, на его территорию и в служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки, иные предметы и средства, применение (использование) которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения;

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

- **курение табака и никотинсодержащих устройств в помещениях учреждения;**

 **-** помещать на стендах объявления без разрешения администрации учреждения;

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

**14. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и учреждением**

14.1. Порядок обращения жалоб и обращений пациентов определен в соответствии с Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

14.2.В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель)

имеет право непосредственно обратиться в администрацию учреждения согласно графику приёма граждан, в письменном виде или по e-mail.

14.3. При личном приёме гражданин (пациент) предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного общения заносится в журнал обращений граждан. Если изложенные в устном обращении факту и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина (пациента) может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

14.5. Если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину (пациенту) даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

14.6. Гражданин (пациент) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение; фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

14.7.В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин

(пациент) прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

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

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

15.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения. Информация содержит сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними рисками, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведения лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи в случае, если пациент дал добровольное согласие на предоставление данных сведений в письменной форме в Договоре на оказание медицинских услуг, не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

15.2.У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его(её) отсутствии – близким родственникам.

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

15.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

**16. Порядок оплаты услуг**

16.1. Оплата услуг учреждения может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу учреждения, оплата банковской картой, по безналичному расчёту путем перечисления денежных средств на расчетный счет учреждения.

16.2. Оплата медицинских услуг пациентом – «физическим лицом» производится в следующем порядке:

- пациент оплачивает медицинские услуги перед их получением;

- после оплаты услуг на кассе пациент получает кассовый чек и перечень

оказываемых медицинских услуг с указанием их стоимости (Приложение к Договору на оказание медицинских услуг).

16.3. Если пациент получает медицинские услуги в рамках договора с организацией-работодателем, то обязательство по оплате медицинских услуг пациента лежит на организации в рамках договора. Если пациенту необходимы дополнительные медицинские услуги, не предусмотренные договором, пациент оплачивает их самостоятельно.

**17. График работы учреждения и его должностных лиц**

17.1. График работы учреждения и его должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка учреждения с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.

17.2. Режим работы учреждения и его должностных лиц определяются Правилами внутреннего трудового распорядка учреждения (время начала и окончания рабочего дня (смены), рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам)

17.3. График работы и режим работы утверждаются генеральным директором.

17.4. Приём граждан (пациентом и их родственников) генеральным директором осуществляется в установленные часы приёма. Информацию о часах приёма можно узнать на сайте учреждения.

18. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно- противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.