**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ**

**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей̆ медицинских услуг Клиники Ясный Взор и являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом No323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской̆ Федерации», "О защите прав потребителей̆", иными актами (далее – Правила).

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей̆ оказания пациенту своевременноӗ медицинской̆ помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* -  Общие положения
* -  Порядок обращения пациента;
* -  Права и обязанности пациента;
* -  Правила поведения пациентов и их законных представителей̆;
* -  Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
* -  Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* -  Порядок выдачи справок, выписок из медицинской̆ документации пациенту или

другим лицам; -

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике.

1.4. С правилами пациент либо его законный̆ представитель знакомятся устно.

2. **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

2.1. В Клинике оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Клиники направляет пациента для оказания необходимой̆ медицинской̆ помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий̆, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской̆ организации.

2.4. В случае обращения пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной̆ реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по РМЭ».

2.5. Прием пациентов врачами проводится согласно графику по предварительной записи. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной̆ медицинской̆ помощи.

2.6. При входе в Клинику пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.7. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней̆ одежде в медицинский̆ кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей̆ пациента вне гардероба администрация Клиники ответственности не несет.

2.8. При обращении пациента в Клинику, заводится медицинская карта, для оформления которой̆ пациент сообщает свои паспортные данные.

2.9. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

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

2.11. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Клинику в возможно короткие сроки.

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

2.13. При обращении пациент предоставляет документ, удостоверяющий̆ личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный̆ телефон

2.14. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Учреждения обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

3.1. При обращении за медицинской̆ помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской̆ помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской̆ помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно- гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной̆ с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской̆ помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.8. Обращение с жалобой̆ к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

3.1.9. Сохранение работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской̆ помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.10. Получение в доступной̆ для него форме полной̆ информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:
3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. 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.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники;
3.2.8. Бережно относиться к имуществу Клиники
3.2.9. Пациент обязан соблюдать правила пожарной̆ безопасности.
3.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

4. **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ** 4.1.Категорически запрещается:
- курение на крыльце, а также в любых помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в Клинике 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 лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, расположенную в холле Клиники. 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 инвазивного вмешательства пациент обязан подписать информированное

согласие, предварительно изучив его текст.
4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении

состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре\фельдшеру.

4.7. Персонал имеет право удалить пациента из Клиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой). 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.
5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение срока, предусмотренного действующим законодательством. Ответ направляется по контактным данным, указанным в претензии (жалобе).

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.

6. **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей̆ требованиям медицинской̆ этики форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. 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. 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 ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

8. **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Клиники.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договоры с гражданами и организациями от имени Клиники кроме главного врача могут подписываться иными уполномоченными главным врачом лицами.

В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. При заключении договора по требованию потребителя предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в Клинике правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

8.6. Клиника предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

* о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
* об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.