**Правила внутреннего распорядка для лиц, обращающихся в ООО «Ваш Доктор»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Ваш Доктор» (далее Правила) регламентируют в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения действия лиц, обратившихся в ООО «Ваш Доктор» (далее Пациентов).

1.2. Внутренний распорядок ООО «Ваш Доктор» (далее Медицинский центр) определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями генерального директора и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

**2. Прядок обращения в Медицинский центр**

2.1. При посещении Медицинского центра Пациент обращается в регистратуру. При обращении Пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.2. При обращении за медицинской помощью Пациент должен ознакомиться с ценами (тарифами) на платные медицинские услуги, установленными прейскурантом Медицинского центра и Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг.

2.3. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди.

2.4. В регистратуре Пациент информируется о возможности получения отдельных видов и объемов медицинской помощи без взимания платы, в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в медицинских организациях, участвующих в этих программах. Пациент также уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемых услуг, повлечь за собой невозможность их завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

2.5. В случае согласия Пациента заключить договор на оказание платных медицинских услуг, такой договор с Пациентом заключается и на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта Пациента хранится в регистратуре.   
2.6. Платные медицинские услуги оказываются по адресу: г. Мурманск, переулок Русанова, дом 1, помещения 39-40 в соответствии с режимом работы Исполнителя и графиком работы его медицинских работников - приемом. Прием ведется по предварительной записи. Конкретное время приема Пациента устанавливается при его обращении в регистратуру Исполнителя лично или по телефонам +7(8152)474794 или +79210416290. На повторный прием Пациента записывает лечащий врач на удобное для Пациента время.

2.7. Время, отведенное на прием Пациента лечащим врачом, определено действующими расчетными нормативами. Поэтому время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому Пациенту, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом.

2.8. В случае опоздания Пациента к установленному времени приема Исполнитель вправе отменить прием без согласия Пациента. При необходимости получения Пациентом неотложной медицинской помощи, услуги оказываются Пациенту без предварительной записи и/или вне установленного времени приема.

2.9. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия Пациента на медицинское вмешательство, данного в порядке, установленном законодательством РФ.

2.10. Оплата медицинских услуг производится в день их оказания Пациенту, если иной порядок не установлен соглашением сторон. Оплата производится путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя, или путем перечисления денежных средств на счет Исполнителя. С предварительного согласия Исполнителя возможны иные способы расчетов или прием Пациента на основании имеющегося у него договора медицинского страхования.

2.11. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема генеральным директором Пациент может получить в регистратуре Медицинского центра в устной форме.

2.12. Для обеспечения безопасности работников и осуществления контроля качества проводимого лечения в медицинском центре ведется видеонаблюдение.

**3. Права и обязанности Пациентов**

3.1. Права и обязанности пациентов определяются Законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан».

3.2. 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, отчестве, должности и квалификации врачей и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование, лечение и нахождение в Медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Медицинского центра и при согласии другого врача;

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

- отказ от оказания (прекращение оказания) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам Медицинского центра, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- сохранение медицинскими работниками 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.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Медицинского центра;

- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов;

- соблюдать правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

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

- выполнять предписания лечащего врача;

- 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 лицу, 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;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, соблюдать очередность приема;

- бережно относиться к имуществу Медицинского центра;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

- соблюдать правила запрета курения в Медицинском центре и на прилегающей территории. 

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Медицинским центром**

4.1. В случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обращаться с заявлением (жалобой) непосредственно к руководителю Медицинского центра.

4.2. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном видеГенеральному директору, телефон: (8152)474794, адрес электронной почты: v-doktor@list.ru

4.3. Заявление (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись заявителя с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. Ответ на жалобу предоставляется в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.4. При личном приеме Генеральным директором пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ на письменное обращение направляется по адресу, указанному в обращении.

4.6. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию генерального директора, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**5. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами Медицинского центра. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении Пациентов, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу, супруге, а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

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

**6. Порядок ознакомления с медицинской документацией**

6.1. Ознакомление пациента, его законного представителя либо иных лиц, указанных пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинского центра в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы медицинского центра. Порядок ознакомления с медицинской документацией установлен федеральным органом исполнительной власти в области здравоохранения.

6.2. Основанием для ознакомления с медицинской документацией является поступление от выше указанных лиц письменного запроса (в том числе в электронной форме) о предоставлении медицинской документации для ознакомления, отвечающего установленным законодательством требованиям.

6.3. Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем медицинского центра. В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса, лицо, подавшее запрос, информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), работником медицинской организации о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинского центра, а также о месте в медцентре, в котором будет происходить ознакомление. Максимальный срок ожидания предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

6.4. В процессе ознакомления с медицинской документацией лицо, подавшее соответствующий запрос, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

**7. Порядок выдачи документов и выписок из медицинской документации**

7.1. Порядок выдачи документов, а также выписок из медицинской документации утверждается федеральным органом исполнительной власти в области здравоохранения.   
7.2. За необоснованную выдачу или неправильное оформление документов/выписки, должностные лица, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

7.3. Выписки и документы должны быть заверены печатью Медицинского центра «Для документов».

**8. Режим работы Медицинского центра и его работников**

8.1. Режим работы Медицинского центра определяется руководителем и указывается на информационной вывеске у входа в медицинский центр, а также на официальном сайте медицинского центра. График работы должностных лиц и медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг соответствует режиму работы Медицинского центра и определяется с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.

8.2. Прием Пациентов или их законных представителей генеральным директором осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на сайте или на информационном стенде в холле Медицинского центра.