

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
ООО МО «НОВАЯ БОЛЬНИЦА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее — Правила) . Это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в медицинскую организацию.

1.2. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении.

1.3. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1.В медицинской организации оказывается амбулаторная и стационарная медицинская помощь.

2.2.В случае обращения пациентов в медицинскую организацию, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Учреждение передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.3.В случае обращения в медицинскую организацию пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку в установленном порядке.

2.4. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру медицинской организации, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Режим работы устанавливается в каждом подразделении и находится в открытом доступе.

2.5. Прием пациентов врачами медицинской организации проводится согласно графику.

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

2.7. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхнюю одежду в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация медицинской организации ответственности не несет.

2.8. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы .

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

2.10. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить медицинскую организацию по телефону в возможно короткие сроки.

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

2.12. Медицинская организация осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.4. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.4.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников медицинской организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

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

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

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

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

3.4.6. Обращение с жалобой к должностным лицам медицинской организации , а также в контролирующие органы или в суд;

3.4.7. Сохранение работниками медицинской организации 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;

3.4.8. 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;

3.5. Пациент обязан:

3.5.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.5.2. 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 медицинской организации ;

3.2.8. Пациенты после вакцинации, не могут покидать медицинскую организацию в течении 20-30-минут ;

3.2.9. Бережно относиться к имуществу медицинской организации

3.2.10. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.

3.2.11. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ между медицинской организацией и пациентом

4.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой). Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений , в письменном виде по юридическому адресу либо направлена на сайт медицинской организации в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

4.2. Претензия (жалоба) рассматривается в сроки, установленные законом. 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. На претензию (жалобу), размещенную на сайте медицинской организации/ ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ 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 медицинской организации. 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.

5.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

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

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы медицинской организации.

7.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной и иной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

7.3. Перед заключением договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

7.4. При заключении договора по требованию потребителя предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах. 7.5.

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 медицинской организации правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

7.6. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

7.7. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

7.8. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

7.9. Повторная консультация врача-специалиста пациенту предоставляется в течение двух месяцев после первичной.

7.10. Исполнитель 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.

7.11. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

7.12. При несоблюдении медицинской организацией обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору: назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

7.13. Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и Организацией разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.