**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**ООО МЕДСЕРВИС**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 29.11.2010 № 326-ФЗ Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2 Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) определяют нормы

поведения Пациентов и иных посетителей ООО МЕДСЕРВИС (в дальнейшем Клиника) при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также сотрудников Клиники

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Клиники и ее Пациентов.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном

стенде Клиники и на сайте в сети «Интернет».

**II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ОБЩЕСТВО.**

**ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.**

2.1. Оказание медицинских услуг в Клинике осуществляется на основании направления из поликлиники 057/у в рамках ОМС, договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц (в том числе ДМС) и иных средств.

2.2 При обращении в Клинику в рамках ОМС пациент должен предоставить направление 057/у, полис обязательного медицинского страхования, документ, удостоверяющий личность. Срок ожидания консультации врача-специалиста не должен превышать 14 рабочих дней, с момента обращения Пациента в Клинику.

2.3. При получении платных услуг Пациент обязан оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором и законодательством РФ.

Срок ожидания услуги не должен превышать 30 календарных дней с момент обращения Пациента в Клинику.

2.4. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

2.5. Медицинская помощь в Клинике осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу/диагностику/процедуры осуществляется в регистратуре, при их непосредственном обращении, и в контакт-центре при обращении по телефону.

Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.6. В случае опоздания Пациента более, чем на 7 (семь) минут на прием к оториноларингологу и 10 (десять) минут на прием к врачам другой специальности Клиника вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом.

2.7. В случае невозможности явки Пациент должен уведомить заблаговременно Клинику о своей неявке.

2.8. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени

приёма врачей всех специальностей во все дни недели, Пациент может получить по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информации расположенной в холле Клиники.

2.9. Клиника вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в

состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения

пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Клиники, либо имуществу Клиники, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами.

2.9. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю Клиники в форме письменной жалобы ( на почтовый адрес или на адрес электронной почты организации) или личного посещения в часы приема руководителя.

**III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

-бесплатное получение медицинской помощи в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- выбор врача и выбор медицинской организации;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских

организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о

состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к персоналу Клиники и другим лицам, участвующим в

оказании медицинской помощи;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную

информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские предписания;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов и бережно

относиться к имуществу Клиники;

- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство,

обработку персональных данных.

3.3. Посетителям Клиники не следует:

- проносить на территорию Общества огнестрельное, газовое и холодное оружие,

ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные

предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование)

может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации

Клиники

- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях

Клиники

- оставлять в помещениях Клиники без присмотра детей в возрасте до 15 лет;

- размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации

Клиники

**IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ КЛИНИКОЙ И**

**ПАЦИЕНТОМ**

4.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться непосредственно к руководителю, к главному врачу Клиники

1. с устной жалобой -в часы приема граждан или в текущий момент по согласованию с руководителем.

2. с претензией в письменном виде (бумажный вариант)

3. по электронной почте на адрес клиники.

4.2 При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента 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.

4.3. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр —

руководителю Клиники, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты и подписи. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.4 Претензия, направленная на электронную почту организации должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. Требуется указать данные пациента с указанием фамилии, имени, отчества, контактный телефон и адрес электронной почты, на который будет отправлен ответ.

Претензия заносится в журнал обращений граждан

4.5 Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее регистрации в Клинике

4.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

**V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ**

**ПАЦИЕНТА**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной,

соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим врачом. 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

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

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

**VI. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

6.1. Время работы Клиники и его должностных лиц определяется правилами внутреннего

трудового распорядка Клиники с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Клиники и его должностных лиц определяет время начала и окончания

рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Информация о времени работы Клиники, его должностных лиц, врачей-специалистов

находится на сайте

**VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.**

7.1. В случае нарушения Пациентом(посетителем) настоящих Правил, персонал Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи,

неуважение к персоналу Клиники, другим Пациентам и посетителям, нарушение

общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники,

причинение морального вреда персоналу Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.