Приложение №2

к приказу №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ООО «КЛИНИКА РЕНЕССАНС» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/С. А. Алехина/

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Правила внутреннего распорядка ООО «КЛИНИКА РЕНЕССАНС» (далее – Клиника) для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, действия пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2 Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Клиники и иными локальными нормативными актами.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

—    порядок обращения пациента в Клинику;

—    права и обязанности пациента;

—    порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;

—    порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

—    порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

—    график работы Клиники и ее должностных лиц;

—    информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.5 Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

**2. ПРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ**

2.1 Для получения медицинской помощи пациент обращается к дежурному администратору Клиники. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении). При первичном обращении пациента в Клинику на него заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации по месту жительства, реквизиты удостоверяющего личность документа, контактный телефон.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а передаётся в кабинет администратором.

2.2 Пациент обслуживается в Клинике по предварительной записи либо в порядке живой очереди. Вне очереди принимаются льготные категории граждан: ветераны войны, члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участники Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий, участники ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждане, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалиды вследствие Чернобыльской катастрофы.

Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях Клиники определяется лечащим врачом (в пределах медико-экономических стандартов).

2.3 Приём пациентов ведётся по адресам: г. Воронеж, ул. Ленина, д. 43 и пер. Здоровья 90А.

2.4 Запись на врачебный приём осуществляется у администратора при личном посещении либо по телефонам Клиники, размещённым на сайте https://www.re-klinika.ru. Приём пациентов осуществляется в соответствии с графиком работы Клиники, утверждённым главным врачом Клиники и размещённом на сайте Клиники.

2.5 Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма населения главным врачом, пациент может получить у администратора либо на сайте Клиники.

2.6 По предварительной записи на приём к врачу к администратору за амбулаторной картой лично обращаться не нужно, Ваша медицинская карта будет находиться у врача. При обращении в Клинику по острому случаю, обратитесь к дежурному администратору, Ваша карта будет передана в кабинет дежурного врача.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1    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 его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

— обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

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

— перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;

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

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

— обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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;

3.2    Пациент обязан:

— предъявлять документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении) за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;

—  соблюдать режим работы Клиники;

—  соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов, правила поведения в общественных местах;

— соблюдать требования пожарной безопасности;

— соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

— соблюдать установленный в Клинике регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;

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

— уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим 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 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;

— бережно относиться к имуществу организации;

— при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Клиники;

— уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

— соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории;

**4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ**

В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу медицинской организации, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.1 Обращение (жалоба) подается в устной, письменной или электронной форме главному врачу Алёхиной Светлане Анатольевне, номер телефона: 8 (473) 211-01-55; адрес электронной почты: re.klinika43@mail.ru.

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

Ответ пациенту на письменную жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.2 При личном приёме гражданин 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 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.

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

4.4 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5 Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6 В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

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

4.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**5. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

5.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. Информация 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 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 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 ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.**

6.1    Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2    Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Листок нетрудоспособности клиника не выдаёт из-за отсутствия лицензии.

6.3. По письменному заявлению пациента администратором клиники могут быть выданы справки на налоговый вычет, а также копии медицинских документов.

**7. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

7.1 График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2 Режим работы Клиники и ее 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.

7.3 Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала медицинской организации. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4 Приём населения (пациентов, или их законных представителей) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора либо на сайте Клиники.

7.5 Регламент работы Клиники утверждается главным врачом.

**8. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ**

8.1 Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание платных медицинских услуг.

8.2 Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

8.3 Клиника оказывает платные услуги согласно Прейскуранту, утверждённому главным врачом.

8.4 Право оказания платных медицинских услуг ООО «КЛИНИКА РЕНЕССАНС» предусмотрено Уставом организации.

8.5 Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.6 Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

8.7 При предоставлении платных услуг Клиника обязана соблюдать права пациента.