**Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Виктория Клиник»**

**1. Общие положения**
1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Виктория Клиник» являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и организацией.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
-порядок обращения граждан в ООО «Виктория Клиник»;
-права и обязанности пациента;
-порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Виктория Клиник» и пациентом;
-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
-график работы сотрудников и должностных лиц ООО «Виктория Клиник»;
-информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех лиц, обратившихся в ООО «Виктория Клиник», пациентов и персонала.

**2. Прядок обращения пациентов в ООО «Виктория Клиник»**
2.1. Медицинская помощь оказывается гражданам при самостоятельном обращении в организацию.

2.2. Запись на прием к специалистам организации осуществляется по телефону, при личном обращении.

2.3. В день первого посещения пациенту необходимо прийти за 15 минут до назначенной консультации для оформления медицинской документации, договора.

2.4. При первичном обращении
-пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт);
-на пациента заводится индивидуальная медицинская карта больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), место работы.
Медицинская карта пациента является собственностью ООО «Виктория Клиник» и должна храниться в регистратуре.
Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения ООО «Виктория Клиник» без согласования с руководством организации.
-предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, заключаемым в письменной форме (п.6 постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).между исполнителем и потребителем (заказчиком).
Договор на оказание медицинских услуг может заключаться в отношении: -совершеннолетних граждан (т.е. достигших 18 летнего возраста);
-несовершеннолетних граждан от 14 до 18 лет при наличии письменного согласия родителей, представителя , в котором указывается : ф.и.о. представителя, кем приходится представитель несовершеннолетнему(родитель, усыновитель, попечитель), данные документа , удостоверяющего право представительства(только для попечителя) , данные паспорта, подпись законного представителя.
Законными представителями несовершеннолетних могут быть родители, усыновители или попечители.
При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках бюджетного финансирования (п.6 постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).

2.5. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляется потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, включая сообщение необходимых для этого сведений о себе, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя (пациента) финансирования (п.15 постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).

2.6.В соответствии с требованиями ст.9 Федерального закона от 27.07.06г. № 152-ФЗ «О персональных данных» исполнитель знакомит потребителя ( заказчика) с требованиями данной статьи с целью получения письменного согласия на обработку персональных данных.

2.7.Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя(законного представителя) (п.28 постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).

2.8.Информацию об исполнителе, о конкретном медицинском работнике (его профессиональном образовании и квалификации) о времени приема специалистов с указанием часов приема и номеров кабинетов, о времени и месте приема директора можно получить в регистратуре в устной форме и наглядно — на информационном стенде (стойке).

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

3.2. Пациент имеет право на:
1) выбор врача и выбор медицинской организации;
2) перевод к другому лечащему врачу с разрешения директора организации при согласии врача;
3) профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
4) получение консультаций врачей-специалистов;
5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
6) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
8) отказ от медицинского вмешательства;
9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.3. Пациент обязан:
— соблюдать режим работы организации;
— соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Виктория Клиник»;
— своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставляемой медицинской услуги;
— соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в процедурные кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе), правила личной гигиены;
— выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;
— соблюдать режим лечения;
— 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;
— бережно относиться к имуществу организации;
-строго выполнять все назначения и рекомендации лечащего врача и медицинского персонала, профилактические и лечебные мероприятия. Своевременно информировать Исполнителя о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению им условий Договора;

-являться на прием, лечение или процедуры в установленное время.

 За 24 (двадцать четыре) часа информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги.

В случае опоздания пациента на прием , специалист организации вправе сократить процедуру или перенести ее по согласованию с пациентом на новое время посещения;

-при возникновении любых осложнений или отклонений, возникших в процессе оказания косметологических услуг, незамедлительно извещать об них Исполнителя.

-ознакомиться и подписать :

-Согласие на консультацию
-договор на платные медицинские услуги;
-уведомление о том, что несоблюдение указаний Исполнителя, может повлиять на результат лечения;
-информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
-согласие на обработку персональных данных.;
-до начала оказания медицинской услуги предоставить Исполнителю необходимую и достоверную информацию о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «Виктория Клиник»**
4.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:
— оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение
диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
— нарушения в работе организации, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
— нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к директору (главному врачу) или иному должностному лицу организации.

4.3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр — лицу, ответственному за делопроизводство (либо непосредственно директору), а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись лица, ответственного за делопроизводство с указанием входящего номера либо подпись директора с указанием даты.

4.4. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

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

4.6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**
5.1. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется пациенту в доступной для него форме.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставляется их законным представителям.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

**6. График работы ООО «Виктория Клиник» и должностных лиц**
6.1. Режим работы Учреждения:
Понедельник с 10-00 до 20-00;
Вторник с 10-00 до 20-00;
Среда с10-00 до 20-00;
Четверг с 10-00 до 20-00;
Пятница с 10-00 до 20-00;
Суббота с 10-00 до 20-00.
Изменение графика и режима работы организации в праздничные и выходные дни регламентируется приказом директора.

6.2. Прием граждан директором осуществляется в установленные часы приема:
понедельник 10-00 до 12-00.
контактный телефон 8-963-564-77-77

6.3 Информацию о часах приема директора и график работы конкретного специалиста можно уточнить в регистратуре (тел. 28-03-30) или в папке информации.

**7. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания**
7.1. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления определяются специальным разрешением Министерства здравоохранения и социального развития Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития г. Москва., правилами
предоставления платных медицинских услуг ООО «Виктория Клиник» , прейскурантом на платные медицинские услуги. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

7.2. Информация о платных медицинских услугах, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещаются на сайте клиники, на информационном стенде, стойке .