**Утверждаю**

**ООО «Клиника Позвоночника 2К»**

**Директор**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.А. Бальцер**

**«28» декабря 2021 г.**

**Правила внутреннего распорядка**

**для пациентов ООО «Клиника Позвоночника 2К»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 23001-I «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами и являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов в ООО «Клиника Позвоночника 2К» (в дальнейшем-Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом и организацией.

Правила определяют нормы поведения пациентов ООО "Клиника Позвоночника 2К" при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО "Клиника Позвоночника 2К".

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

**1. Основные понятия.**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний; медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов;

пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении, в том числе сопровождающие несовершеннолетних, для которого ООО " Клиника Позвоночника 2К " не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

**2. Порядок обращения пациента в Клинику.**

2.1. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Клиники. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис при лечении в системе ОМС и ДМС, СНИЛС. Медицинская помощь по экстренным и неотложным показаниям оказывается без предъявления указанных документов.

В регистратуре Клиники при первичном обращении заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения: Ф.И.О., пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер страхового полиса, СНИЛС, номер телефона.

Медицинская карта является собственностью Клиники и хранится в регистратуре 5 лет, затем в архиве учреждения. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет лечащего врача медицинским регистратором или администратором.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из медицинского учреждения без согласования с администрацией Клиники.

2.2. Организация предварительной записи на прием к врачам-специалистам Клиники осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру, по телефону, через сеть Интернет.

2.3. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о времени и месте приема населения директором, главным врачом, его заместителем пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно на информационном стенде, а также на официальном сайте Клиники.

2.4. В день приема перед посещением врача пациент обязан обратиться в регистратуру за 15 мин до начала приема с предъявлением документа, удостоверяющего личность. Дата повторного приема определяется на приеме врача.

2.5. В случае опоздания пациента на прием на 15 мин и более, пациент может быть принят врачом только при наличии свободных мест в расписании. В противном случае пациент назначается на другой день.

2.6. При необходимости медицинского вмешательства пациент или его законный представитель оформляет информированное добровольное согласие на основании полученной от врача информации о целях, методах, возможных вариантах медицинского вмешательства и связанных с ним рисках, а также предполагаемых результатах.

2.7. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, медицинская помощь не оказывается, за исключением случаев угрозы жизни пациента и здоровью окружающих.

2.8. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

2.9. Пациент, получающий медицинскую помощь в Клинике может получить все сведения о его диагнозе, обследовании и лечении, стоимости медицинских услуг по представлению документа, удостоверяющего личность.

2.10. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ООО " Клиника Позвоночника 2К ", пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

¬ проносить в здания и служебные помещения ООО " Клиника Позвоночника 2К " 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;

¬ иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

¬ находиться в служебных помещениях ООО " Клиника Позвоночника 2К " без разрешения;

¬ употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

¬ курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях ООО " Клиника Позвоночника 2К ";

¬ играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО " Клиника Позвоночника 2К ";

¬ громко разговаривать, в том числе по сотовой мобильной связи, шуметь, хлопать дверями;

¬ оставлять малолетних детей без присмотра;

¬ выносить из помещения ООО " Клиника Позвоночника 2К " документы, полученные для ознакомления;

¬ изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

¬ размещать в помещениях и на территории ООО " Клиника Позвоночника 2К " объявления без разрешения администрации ООО " Клиника Позвоночника 2К ";

¬ производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО " Клиника Позвоночника 2К ";

¬ выполнять в помещениях ООО " Клиника Позвоночника 2К " функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ООО " Клиника Позвоночника 2К " в иных коммерческих целях;

¬ находиться в помещениях ООО «Клиника Позвоночника 2К " в верхней одежде, грязной обуви;

¬ преграждать проезд служебного транспорта к зданию ООО " Клиника Позвоночника 2К

**3. Права и обязанности пациента**

3.1. Пациент имеет право на:

¬ выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

¬ профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

¬ получение консультаций врачей-специалистов;

¬ облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

¬ получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

¬ получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

¬ выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

¬ защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

¬ возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

¬ предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

¬ отказ от медицинского вмешательства;

¬ непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

¬ получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

¬ получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы добровольного медицинского страхования;

¬ возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;

- соблюдать Правила внутреннего распорядка для пациентов;

- уведомлять администраторов и врачей Клиники об одновременном лечении в других медицинских учреждениях;

- использовать средства индивидуальной защиты органов дыхания (маски, респираторы, другие средства);

- соблюдать дистанцию 1,5- 2м между собой и другими пациентами;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в ООО " Клиника Позвоночника 2К ";

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время, не опаздывать и не приходить раньше назначенного времени с целью разграничения потока пациентов;

- соблюдать санитарно-гигиенический режим (вход в кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

¬ информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

¬ подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;

¬ ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

¬ своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

¬ немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

¬ не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО " Клиника Позвоночника 2К ";

¬ соблюдать установленный порядок деятельности ООО " Клиника Позвоночника 2К ", нормы поведения в общественных местах;

¬ бережно относиться к имуществу ООО " Клиника Позвоночника 2К ", соблюдать чистоту и тишину в помещениях.

Вышеперечисленные запреты распространяются на законных представителей пациентов и сопровождающих лиц.

**4. Порядок получения информации о состоянии здоровья.**

Информация о состоянии здоровья:

- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения. Такая информация сообщается членам семьи пациента, если пациент это не запретил.

- информация, содержащаяся в медицинской документации составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только на основаниях, предусмотренных законодательными актами.

- пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать документы, отражающие состояние его здоровья, их копии и выписки из медицинских документов.

**5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинским учреждением.**

Прядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с ФЗ от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан, либо в письменном виде на имя главного врача или директора Клиники.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требующие 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 в установленные законом сроки.

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

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

5.5. В случае необходимости заявитель может в подтверждение своих доводов прилагать к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.6. Письменно обращение администрацией Клиники рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом

**6. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ООО " Клиника Позвоночника 2К " вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ООО " Клиника Позвоночника 2К ", другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории ООО " Клиника Позвоночника 2К ", неисполнение законных требований работников ООО " Клиника Позвоночника 2К ", причинение морального вреда работникам ООО " Клиника Позвоночника 2К ", причинение вреда деловой репутации ООО " Клиника Позвоночника 2К ", а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7. Режим работы Клиники, графики приема врачей, графики приема директора, главного врача, заместителя главного врача, перечень платных медицинских услуг, прейскурант цен в доступной форме находятся на информационном стенде и официальном сайте учреждения.