

**Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг**

**ООО «Симпл Хелс».**

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «Симпл Хелс»,

права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», письмом МЗ РФ от 04.04.2005 г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 г. № 58 об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ООО «Симпл Хелс» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиники.

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

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медико-санитарной 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 Клиникой и пациентом;

• порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

• график работы Клиники и его должностных лиц;

• ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте Клиники в сети Интернет.

**2. Порядок обращения пациентов в Клинику**

2.1. В Клинике в соответствие с Договором на оказание медицинских услуг предоставляется первичная, в том числе доврачебная, врачебная и специализированная, медико-санитарная, в том числе высокотехнологичная медицинская помощь, организуются и выполняются работы (услуги) в амбулаторных условиях.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь

оказывается врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в отделение скорой медицинской помощи по сотовому телефону 112, стационарному телефону 03.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике и на дому. Клиника не работает в системе ОМС.

2.4. В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8:00 до 21:00, субботу-воскресенье с 10:00 до 20:00.

2.5. В праздничные дни приём населения осуществляется по графику Клиники.

2.6. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ,

удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации, оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи, договор на предоставляемые услуги. В медицинскую карту амбулаторного больного, 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, регистрационное свидетельство для инвалидов);

серия и номер паспорта;

страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС);

контактный номер телефона (личный и по желанию — доверенного лица).

2.7. Медицинская карта, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и храниться в учреждении. Клиника несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов).

Согласно Приказа от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях» медицинские карты амбулаторного больного должны храниться непосредственно в амбулаторно-поликлиническом учреждении. Выдача медицинских карт на руки пациенту возможна только с разрешения главного врача, по личному заявлению пациента.

Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы Клиники не допускается.

2.8. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» пациент предоставляет согласие на обработку своих персональных данных. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.9. Прием врачом может осуществляется в день обращения пациента. Предварительная запись на прием врача через администратора по телефону:

+7 (495) 021-75-75

2.10. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается врачом.

2.11. Пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское

вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». В случае отказа от медицинского вмешательства пациент подписывает отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.12. Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно диагностической ситуацией, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.13. Информацию о времени приема врачей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холле, а также на официальном сайте клиники: https://simplehealth.clinic/.

2.14. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение.

2.15. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением службы скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры**.**

**3. Права и обязанности пациентов**

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, размещены на официальном сайте Клиники.

**3.3. Кроме того, пациент обязан:**

1. соблюдать режим работы Клиники;
2. соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;
3. правила поведения в общественных местах;
4. соблюдать требования пожарной безопасности;
5. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
6. соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
7. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
8. соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
9. приезжать в Клинику за 5-10 минут до приема, в случае опоздания, сообщить администратору Клинике о времени прибытия по телефону: +7 (495) 021-75-75.
10. за 24 часа до приема, с Пациентом связывается администратор для подтверждения визита, Пациент обязуется отвечать на звонки Клиники, в случае прихода подтверждает визит либо отменяет запись.
11. Пациент обязуется заблаговременно сообщать администратору об отмене записи.
12. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
13. 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;
14. 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;
15. бережно относиться к имуществу Клиники;
16. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
17. уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
18. во время пребывания в Клинике пациенту и сопровождающим его лицам необходимо перевести мобильный телефон на беззвучный режим.

3.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра пациентов и посетителей в зданиях, служебных помещениях, а также на территории медицинского центра **запрещается:**

1. проносить в здания и кабинеты Клиники 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;

2. проносить крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);

3. мусорить в помещениях и на территории Клиники, бросать на пол, в унитазы и

раковины использованные марлю, вату и другой мусор, выбрасывать мусор из окон;

4. находиться без бахил, в головных уборах, верхней одежде;

5. находиться в служебных помещениях, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;

6. курение в помещениях Клиники;

7. приносить, употреблять продукты питания, спиртные напитки, наркотические и токсические средства

в помещениях Клиники;

8. являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

9. выносить из Клиники медицинские документы, полученные для ознакомления,

изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;

10. размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;

11. производить аудио, фото и видеосъемку в которых возникает риск нарушения врачебной тайны в отношении других пациентов и посетителей клиники;

12. представителям средств массовой информации проводить аудио, фото и видеосъемку без согласования с администрацией;

13. находиться в служебных помещениях Клиники без согласования с соответствующим должностным лицом;

14. выполнять функции торговых агентов и находиться в помещениях Клиники, за

исключением организаций, имеющих официальный договор заключенный с медицинским центром;

15. оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи, в противном случае

администрация за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;

16. играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;

17. громко разговаривать, шуметь;

18. посещать Клинику с животными.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Клиники, где оказывается медицинская помощь, в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

4.2. При личном приеме 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 своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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 в администрацию 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. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющуюся в Клинике, информацию о состоянии своего 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медработниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, 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. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

5.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядки и сроки, установленные действующим законодательством.

5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

5.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную

тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

**6. График работы Клиники и его должностных лиц**

6.1. График работы Клиники и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники в соответствии с нормами трудового права.

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. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом Клиники.

6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратурах в устной форме, в том числе по телефону.

**7. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил**

7.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Клинике, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов, нарушение

общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, причинение морального вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка Клиника вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствие с Федеральным законом от «21» ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

7.3 Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.