## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ТВИН» (ООО «ТВИН»)

1. **Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) Общества с ограниченной ответственностью «ТВИН» (далее - Общество) являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в ООО «ТВИН», а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Обществом.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «ТВИН», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ООО «ТВИН»;

- права и обязанности пациента;

- порядок оказания медицинской помощи пациенту;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

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

- график работы ООО «ТВИН»;

- правила поведения пациентов во время посещения ООО «ТВИН»;

-порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и ООО «ТВИН»;

- информацию о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;

1.4. Правила размещаются на информационном стенде в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте ООО «ТВИН» <http://medcentr-zdorovie.ru/>

**2. Порядок обращения пациентов в ООО «ТВИН»**

2.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении к администраторам в регистратуру или по телефону

**+7 (4832) 32-22-20**, а также через сайт медицинской организации в сети «Интернет» <http://medcentr-zdorovie.ru/>

2.2. При записи на прием к врачу пациент обязан предоставить номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени врачебного приема.

2.3. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа. В случае опоздания пациента на прием более чем на 45 минут, администратор имеет право перенести или отменить врачебный прием или иное медицинское вмешательство, а освободившиеся время предложить другому пациенту.

2.4. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на врачебный прием, а при явке пациента по согласованию с ним переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.5. Пациенты, обратившиеся в регистратуру без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право по согласованию с пациентом назначить прием на другой день.

2.6. При первичном обращении пациента предоставляет документ, удостоверяющий личность, в регистратуре на пациента оформляется медицинская карта пациента

(форма 025/-04) – (далее - Медицинская карта) получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и номер телефона. Одновременно с оформлением медицинской карты между пациентом и Обществом заключается договор об оказании платных медицинских услуг, пациент знакомится с настоящими Правилами. Подписание договора означает, что пациент с настоящими Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять. Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет регистратором. Самовольной вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

2.7. При оформлении Медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, а также информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

2.8. Пациент ожидает время приема в холле ООО «ТВИН». В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры, администратора или врача.

2.9. Пациентам не рекомендовано пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

**3. Права и обязанности пациентов**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011 г. №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992 №2300-1 « О защите прав потребителей».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получением 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, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- качество и безопасность медицинской услуги;

- полную и достоверную информацию о медицинской услуге;

- оказание медицинской услуги в установленный срок;

- выбор лечащего врача из числа работающих в Обществе и замену его в процессе лечения;

- обследование ,диагностику, лечение в ООО «ТВИН» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

- отказ от оказания медицинской помощи;

- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам ООО «ТВИН», к директору , к должностным лицам государственных органов или в суд;

- сохранение работниками ООО «ТВИН» 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 законодательством;

- предоставление в письменной форме своих предложений по совершенствованию деятельности Общества;

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получением пациент обязан:

- соблюдать внутренний распорядок, режим работы Общества, тишину, чистоту и порядок;

- помнить, что роль пациента в лечении необыкновенно важна и сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- выполнять рекомендации и предписания врача;

- своевременно оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие и при оформлении информированного добровольного согласия;

- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства;

- своевременно 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, а также отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

- уважительно относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям Общества.

- при нахождении на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и настоящие Правила, а также приходить на прием к врачу и на процедуры в назначенное время, а в случае опоздания ставить об этом в известность врача или администратора ООО «ТВИН».

**-** своевременно сообщать врачу о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших новых проблем;

- бережно относиться к имуществу ООО «ТВИН» и других пациентов и посетителей;

- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, необходимо немедленно сообщить об этом персоналу Общества;

- оплатить стоимость медицинских услуг по действующему на момент оказания услуг прейскуранту, по факту обращения;

- представлять лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, полную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

-своевременно являться на прием к врачу или на процедуру.

3.3. В помещениях ООО «ТВИН» запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (бахил);

-курение в здании, помещениях и на прилегающей территории медицинской организации;

- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и иных токсических веществ: иные действия, направленные на ухудшение состояния своего здоровья;

- появление в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения.

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

**4. Порядок оказания медицинской помощи пациенту**

4.1. При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

4.2. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья: направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направляется другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились ранее).

4.3. Направление на оперативное вмешательство дается после необходимых консультаций и исследований. Анализы крови проводятся натощак.

4.4. При нахождении в помещении ООО «ТВИН» пациент обязан придерживаться режима работы Общества, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

4.5. Курить в помещении **категорически запрещено!**

4.6. Входить пациенту в служебные и технические помещения ООО «ТВИН» запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

4.7. Пациент обязан соблюдать санитарно - эпидемиологический режим (входить в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в шкафу)

4.8. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

4.9. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно.

4.10. Пациент должен бережно относиться к имуществу ООО «ТВИН». При причинении ущерба имуществу виновное лицо обязано по требованию Общества возместить стоимость ремонта поврежденного имущества.

**5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии лечащим 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 проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. 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.

5.3. В отношении 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(ге), а при его (ее) 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 законодательными актами.

5.6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ООО «ТВИН» является собственностью Общества. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведенном для этого месте в присутствии представителя Общества, получать консультации по ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента на имя главного врача Общества и с согласия главного врача, могут выдаваться копии медицинской документации, отражающих состояние его здоровья. Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

**6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и ООО «ТВИН»**

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к администрации ООО «ТВИН» в устном или письменном виде.

6.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет свое письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть заявления, основания жалобы или претензии, предложения по выходу из конфликтной ситуации, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (или их копии).

6.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в регистратуре у администратора.

6.5. Письменное обращение рассматривается в течение 10 дней, а в случаях когда выясняются обстоятельства, послужившие для обращения, либо проводится служебная проверка, то срок ответа может быть увеличен до 30 дней.

6.6.Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.7. 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.

6.8. Замечания, предложения и отзывы о работе Общества пациенты и посетители могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у администратора в регистратуре.

**7. График работы ООО «ТВИН» и его должностных лиц**

7.1. График работы Общества и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «ТВИН» с учетом условий, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Информация о расписании работы врачей-специалистов Общества предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

7.3. Прием пациентов директором Общества осуществляется в установленные дни и часы приема согласно Положению об организации работы с обращениями граждан.

**8. Информация о перечне видов медицинских услуг и порядке оказания**

8.1. Платные медицинские услуги предоставляются Обществом на основании перечня услуг, составляющих медицинскую деятельность, и указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной Обществу в установленном порядке.

8.2. Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг населению определяются в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 « О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. №1006,Уставом Общества.

8.3. Платные медицинские услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным директором Общества.

8.4. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Обществом, а также порядок и условия их предоставления, размещены на сайте Общества, а также предоставляются пациенту по первому требованию администратором в регистратуре.

8.5. Платные медицинские услуги предоставляются на основании договора, заключенного между пациентом (его законным представителем) и Обществом, а также при наличии информированного добровольного согласия пациента, установленном законодательством Российской Федерации.

8.6. Расчеты с пациентами (их законными представителями) за оказание медицинских услуг, осуществляется через кассу с выдачей пациенту (его законному представителю) на руки кассового чека.

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

9.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Обществе, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Общества, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. ООО «ТВИН» вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг пациенту или снятия его с обслуживания, если это было обусловлено нарушением пациентом настоящих Правил.

9.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Общества и иным пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Общества, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Общества, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

9.4. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний 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 пациента.

9.5. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией Общества, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323 –ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации.

**10. Заключительные положения**

10.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют до вступления в силу новой редакции.

10.2. Изменение в настоящие Правила вносятся в виде утверждения директором Общества новой редакции.