**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**ООО «Салон Ирина»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", иными нормативноправовыми актами, действующими на территории РФ и устанавливающими правила поведения пациентов в медицинских организациях.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов ООО «Салон Ирина» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.3. Настоящие Правила включают:

• порядок обращения пациентов в Клинику;

• права и обязанности пациентов;

• правила поведения пациентов в Клинике;

• порядок ознакомления пациентов с медицинской документацией;

• порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентами;

• ответственность пациентов за несоблюдение Правил.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике, представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей Клиники.

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники и на официальном сайте Клиники в сети «Интернет».

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. Клиника является медицинской организацией, предоставляющей медицинские услуги в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности всем обратившимся физическим лицам на основании договора возмездного оказания медицинских услуг.

2.2. Клиника не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.3. Прием пациентов в Клинике проводится по предварительной записи, которая осуществляется посредством личного обращения в Клинику, по многоканальному телефону +7(923) 500-00-01 , либо путем размещения заявки на официальном сайте Клиники

irina.clinic

2.4. Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожелания пациента.

2.5. При обращении в Клинику пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

2.6. На рецепшен Клиники при первичном обращении:

• на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (согласно требованиям Приказа Минздрава России от 15.12.2014 N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению");

• оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме (согласно требованиям ст. 20 Федерального Закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);

• оформляется договор на оказание платных медицинских услуг по утвержденной форме,

• согласии потребителя (пациента) на обработку и передачу персональных данных (согласно требованиям Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006, федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных").

Оформление вышеуказанных документов является основанием для предоставления медицинских услуг пациентам вне зависимости от категории и стоимости услуги.

2.7.**На каждого пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка могут привести к задержке приема следующего пациента, и в случае опоздания пациента более чем на 15 минут врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.**

2.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор принимает все необходимые меры для предупреждения об этом пациента незамедлительно с момента, как стало известно об этом.

2.9. **Пациент, в соответствии с договором об оказании медицинских услуг, обязуется при невозможности прибыть в Клинику на прием в согласованное время предупредить об этом Клинику за 12 часов до назначенного времени.**

2.10. Информацию о:

- перечне медицинских услуг,

- стоимости медицинских услуг,

- времени приёма врачей всех специальностей,

- о подготовке к процедурам,

- о времени и месте приёма пациентов руководителем Клиники пациент может получить на официальном сайте, по телефону или на рецепшен Клиники.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

3.1. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

• выбор врача и выбор медицинской организации;

• профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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 в доступной для него форме имеющейся в медицинской организации информации 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;

• 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;

• отказ от медицинского вмешательства;

• выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

• непосредственное ознакомление в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил, с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультаций 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.

3.2. Пациент обязан:

• принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

• своевременно обращаться за медицинской помощью;

• находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в Клинике; • своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

• 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 повлиять на эффективность и результаты медицинского вмешательства;

• 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 Клиники;

• посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

• при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

• не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

• соблюдать режим работы Клиники, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.

• бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКЕ

4.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей, запрещается:

• проносить в Клинику 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;

• находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники; • употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;

• курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;

• **громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;**

• **грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;**

• **оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;**

• выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;

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

• размещать в помещениях Клиники объявления рекламного характера и иные без разрешения администрации Клиники;

• производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;

• выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

• находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

• запрещается доступ в помещения Клиники лицам с запахом алкоголя, с неадекватным и агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

4.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе здания. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

4.3**. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.**

4.4. В условиях угрозы распространения новой коронавирусной инфекции пациенты при входе в клинику и во время нахождения в ней обязаны использовать средства индивидуальной защиты (маска, перчатки).

4.5.**При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).**

4.6. Персонал Клиники может потребовать от пациента покинуть здание Клиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5.**ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ**

**5.1. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в Клинику от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).**

**5.2. Письменный запрос должен содержать следующие сведения:**

**а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;**

**б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;**

**в) место жительства (пребывания) пациента;**

**г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;**

**д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);**

**е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);**

**ж) период оказания пациенту медицинской помощи в Клинике, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;**

**з) почтовый адрес для направления письменного ответа;**

**и) номер контактного телефона .**

**5.3. До сведения пациента либо его законного представителя в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.**

**5.4. Время для ознакомления с медицинской документацией устанавливается руководителем медицинской организации, с учетом графика работы Клиники и медицинских работников.**

**5.6. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в Клинике письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.**

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТАМИ

6.1. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в Клинику устно (по телефону или на личном приеме) или в письменной форме.

6.2. Письменная форма обращения пациента в Клинику обязательна при наличии у пациента претензий следующего характера:

- жалобы на качество медицинских услуг;

- требования о возврате уплаченных денежных средств.

6.3. При поступлении от пациента устных претензий, не связанных с качеством медицинских услуг, данные претензии разрешаются в переговорном порядке администратором Клиники с привлечением, в случае необходимости, иных компетентных в данной ситуации специалистов Клиники.

6.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.5. Все обращения пациентов, поступившие в письменной форме как на личном приеме, так и по почте, регистрируются администратором Клиники в Журнале регистрации обращений. 6.6**. Письменное обращение, поступившее в Клинику, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо, по просьбе пациента, вручается пациенту лично или его уполномоченному представителю с отметкой о вручении на экземпляре Клиники.**

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. При нахождении в Клинике пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица и иные посетители обязаны соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка, правила санитарно-противоэпидемического режима и санитарногигиенических норм.

7.2. Клиника вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг, если это было обусловлено нарушением пациентом Правил внутреннего распорядка.

7.3. Пациент несёт ответственность за несоблюдение назначенного режима лечения, т.к. это может повлиять на эффективность и результаты медицинского вмешательства и негативно сказаться на здоровье пациента в будущем.

7.4. Сотрудники Клиники отставляют за собой право в случае нарушения настоящих Правил, нарушения общественного порядка, а также при поступлении угроз в сторону сотрудников и/или других пациентов, обращаться в правоохранительные органы.

7.5. В случае причинения морального вреда сотрудникам Клиники, причинения вреда деловой репутации, а также в случае причинения материального вреда, пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ