Приложение №1

**Правила внутреннего распорядка для пациентов в ООО «Детский доктор»**

1. **Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для посетителей ООО «Детский доктор», далее по тексту – «Правила», является организационно-правовым документом и разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – «ФЗ № 323-ФЗ»), Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 “Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативными актами.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения законных представителей пациентов и иных посетителей Медицинского кабинета при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Медицинского кабинета, а также сотрудников Медицинского кабинета.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для законных представителей пациентов и иных посетителей при посещении ими ООО «Детский доктор».

1.4. Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения пациента в Медицинский кабинет;

- правила поведения посетителей Медицинского кабинета;

- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

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

лицам;

-  график работы медицинского кабинета и его должностных лиц.

1.5. Настоящие Правила находятся у администраторов, размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Медицинского кабинета, а также на сайте [www.pediatr.bryansk.in](http://www.pediatr.bryansk.in).

1. **Порядок обращения в Медицинский кабинет.**

2.1. В ООО «Детский доктор» оказывается первичная медико-санитарная помощь.

2.2. Предоставление услуг происходит в порядке предварительной записи по телефону (4832) 300-355 в регистратуре, а также иными доступными разрешенными способами в часы работы Медицинского кабинета и в соответствии с утвержденным расписанием и записью на прием.

2.3. Медицинская помощь оказывается в будни с 08.30 до 20.00, в субботу и воскресенье с 09.00 до 18.00.

2.4. Напоминание о записи на прием производится путём звонка на телефон пациента или законного представителя с их согласия. В случае отказа в предоставлении контактного номера телефона пациента или законного представителя администрация Медицинского кабинета снимает с себя ответственность за невозможность информирования пациента об отмене приема или изменении графика работы врача.

2.5. При обращении в Медицинский кабинет впервые, необходимо в назначенный день, явиться в клинику не позднее чем, за 10 минут до приема, для оформления медицинской документации и заключения договора на предоставление платных медицинских услуг, а также получения иной информации. При оформлении истории развития ребёнка вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (свидетельство о рождении/паспорт), серия и номер свидетельства о рождении /паспорта.

2.6. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель (родители, усыновители, попечители, опекуны) обязан представить документ, удостоверяющий личность (в соответствии с Указом Президента РФ от 13 марта 1997 г. №232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации», Федеральным законом от 25.07.2002 N 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» и иными нормативными актами). Прием несовершеннолетних пациентов осуществляется при предъявлении свидетельства о рождении (до 14 лет) или иного документа удостоверяющего личность (с 14 лет), а также документа удостоверяющего личность и полномочия одного из законных представителей.

2.7. Посещения медицинских специалистов несовершеннолетними пациентами в возрасте до 15 лет осуществляются при сопровождении законного представителя или в присутствии третьего лица, на которого оформлена письменная доверенность законным представителем на представление интересов его несовершеннолетнего ребенка.

2.8. В случае невозможности явиться на прием, необходимо заблаговременно информировать Медицинский кабинет об отмене или изменении назначенного времени по телефону (4832) 300-355, а также иными доступными разрешенными способами.

2.9. В случае опоздания пациента более чем на 50% установленной продолжительности оказания услуги, Медицинский кабинет оставляет за собой право на перенос или отмену срока получения услуг, если нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.

2.10. Необходимым предварительным условием оказания медицинской услуги является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. В случае оформления отказа от медицинского вмешательства медицинская услуга не оказывается.

2.11. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов главным врачом и его заместителем, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационном стенде Медицинского кабинета.

2.12. Оплата медицинских услуг производится в полном объеме в день оказания услуги после фактического ее получения пациентом по Прейскуранту, действующему в Медицинском кабинете на момент оказания медицинских услуг. Оплата может производиться также до начала оказания услуги, если окончательно установлены объем и стоимость услуги. Оплата услуг производится потребителем всеми доступными способами.

2.13. Перед подписанием договора на платные медицинские услуги пациенту необходимо ознакомиться с Прейскурантом, а также Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг и настоящими Правилами.

**3. Правила поведения пациентов в ООО «Детский доктор»**

3.1. В кабинетах запрещается:

3.1.1. Находиться в верхней одежде, грязной обуви.

3.1.2. Вмешиваться в деятельность медицинского и немедицинского персонала, мешать их работе.

3.1.3. Проносить или приводить с собой животных.

3.1.4. Пользоваться служебными телефонами, компьютерами, иной техникой, не предназначенными для использования посетителями.

3.1.5. Самовольно проходить в служебное помещение Медицинского кабинета.

3.1.6. Пользоваться медицинским оборудованием (медицинскими изделиями) Медицинского кабинета самостоятельно.

3.1.7. Оставлять малолетних детей без присмотра.

3.1.8. Осуществлять аудио и видеозапись Медицинского кабинета и ее сотрудников без письменного согласия главного врача Медицинского кабинета или сотрудника, съемка (запись) которого осуществляется. В случае нарушения посетителем Медицинского кабинета настоящего пункта правил врач вправе приостановить прием пациента до момента устранения нарушения (прекращение фото-, звуко-, видеозаписи).

3.1.9. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационного стенда.

3.1.10. Выносить из Медицинского кабинета документы, полученные для ознакомления.

**4. Права и обязанности пациентов.**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее 323-ФЗ).

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент или его законный представитель имеет право на:

4.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

4.1.2. Получение информации о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

4.1.3. Обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиями;

4.1.4. Выбор лечащего врача и медицинской организации

4.1.5. 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.

4.1.6. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

4.1.7. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

4.1.8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента.

4.1.9. Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.

4.1.10. Отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных законодательными актами.

4.1.11. Ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов.

4.1.12. Получение, на основании письменного заявления, медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

4.1.13. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

4.2. При посещении Медицинского кабинета пациент или его законный представитель обязаны:

4.2.1. Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей Медицинского кабинета.

4.2.2. Бережно относиться к имуществу Медицинского кабинета.

4.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

4.2.4. Своевременно являться на прием к врачу в соответствии с предварительной записью, а в случае невозможности явиться – заблаговременно уведомлять об этом Медицинский кабинет.

4.2.5. Предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; аллергических реакциях..

4.2.6. Согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом.

4.2.7. Выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача.

4.2.8. Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

4.2.9. Соблюдать санитарно-гигиенические нормы.

1. **Порядок разрешения конфликтных ситуаций между**

**пациентом и ООО «Детский доктор».**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», ФЗ РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан в РФ».

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к руководству, дежурному администратору с письменным обращением.

5.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

5.5. 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.

5.6. В случае необходимости и подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.7. Письменное обращение, поступившее в ООО «Детский доктор», рассматривается в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя ФЗ РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан в РФ».

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в Медицинский кабинет, направляется по адресу, указанному в обращении.

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

6.1. Каждый пациент или его законный представитель имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю 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, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям, на основании подтверждающих документов.

6.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

6.4. 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 одному из близких родственников (родителям, усыновителям, опекунам, попечителям), если пациент разрешил сообщать им об этом и (или) определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. 6.5. Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно в помещениях медицинского центра знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

6.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

**7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

7.1. Порядок выдачи справок, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

7.2. Пациент или законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Результаты обследований и медицинские заключения выдаются лично пациенту при предъявлении документа, удостоверяющего личность, его доверенному лицу или законному представителю.

**8. График работы медицинского кабинета и его должностных лиц.**

8.1. Медицинский кабинет работает с понедельника по пятницу с 08.30 до 20.00, в субботу и воскресенье с 09-00до 18-00.

8.2. Прием граждан по личным вопросам главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема:

главный врач – вторник с 16.00 до 17.00 (каб. №2)

зам. главного врача по лечебной работе – пятница с 17.00 до 18.00 каб. №2).

Информация о времени и месте приема граждан по личным вопросам главным врачом и его заместителем размещена на информационном стенде в холле, в регистратуре, а также на сайте [www.pediatr.bryansk.in](http://www.pediatr.bryansk.in).

**9. Ответственность**

В случае нарушения настоящих Правил, пациенты и посетители Медицинского кабинета несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.