

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Арт-Салон 2000»
Геевская Е.А.



согласно приказу № 1 от "10" января 2021 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

для лиц, обратившихся за медицинской помощью в ООО «Арт-Салон 2000»

1. Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее — Правила) ООО «Арт-Салон 2000» (далее — Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента в Учреждении, его права и обязанности, а также иные вопросы, возникающие между пациентом или его представителем и Учреждением.

2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Учреждения (руководителя Учреждения) и иными нормативными актами.

3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации прав пациентов, предусмотренных законом для наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение.

4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Учреждения и его должностных лиц;
- информацию о порядке оказания платных медицинских услуг;
- правила внутреннего распорядка для пациентов находятся на официальном сайте Учреждения.

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

1. В Учреждении осуществляется медицинская деятельность в соответствии с Лицензией на медицинскую деятельность.

2. Медицинская деятельность осуществляется в Учреждении ежедневно с 09.00 до 21.00 без перерыва.

3. При посещении Учреждения пациент должен обратиться к администратору и предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт). При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре или у лечащего врача.

4. Прием врачом-специалистом осуществляется в день по соответствующей записи. Допускается наличие очередности и ожидания приема в зависимости от загруженности врачей.

5. Информацию о времени приема врачей-специалистов, о времени и месте приема главным врачом, пациент может получить у администратора в устной форме (в том числе по телефону), а также через Интернет на официальном сайте Учреждения.

6. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не могут разрешить врачи Учреждения, пациент направляется на консультацию в специализированные учреждения здравоохранения.

3. **Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации № 323-ФЗ, 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»**

1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- информацию о фамилии, имени, отчества, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выбор своего лечащего врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное и информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, включая госпитализацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, а также к должностным лицам государственных органов или суд;
- сохранение медицинскими работниками врачебной тайны о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемой диагностики и лечении, а также на выбор лиц, которым эта информация может быть передана.

иное, предусмотренное действующим законодательством.

2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Учреждения;
- соблюдать Правила внутреннего распорядка Учреждения для потребителей услуг;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим, установленный в диспансере;
- соблюдать установленный в Учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с медицинским персоналом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- предоставлять лицам, оказывающим медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Учреждения;
- при обнаружении источника пожара или иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщит об этом персоналу.
- иное, предусмотренное действующим законодательством.

3. Пациенту запрещено:

- проносить в здания и служебные помещения Учреждения 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 Учреждения без разрешения;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Учреждения;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- запрещается доступ в здание и помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-

гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом определен в соответствии с Федеральным законом РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться непосредственно или в письменном виде к главному врачу (руководителю Учреждения).

2. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Если изложенные в устном обращении обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на него может быть дан устно в ходе приёма, в остальных случаях ответ даётся письменно, по существу заявленных в обращении претензий.

3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в течение 30 дней в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом.

4. Гражданин в своём письменном обращении должен указать либо наименование организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть претензий, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы или их копии.

6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по адресу, указанному в обращении.

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

8. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории клиники, неисполнение законных требований работников клиники, причинение морального вреда работникам клиники, причинение вреда деловой репутации клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Учреждения. Она должна содержать сведения о методах и результатах обследования, диагнозе, прогнозе, методах лечения и возможных осложнениях.

2. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья в медицинской карте делается соответствующая запись.

3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренными законодательными актами.

6. График работы Учреждения и его должностных лиц

1. График работы Учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом положений, установленных Трудовым кодексом РФ.

2. Режим работы Учреждения определяет время начала и окончания рабочего дня, рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования сменами, а также рабочее время должностных лиц.

3. Приём пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приёма. Информацию о часах приёма можно узнать у администратора и сайте Учреждения.

4. График и режим работы Учреждения утверждаются главным врачом.

7. Информация о порядке оказания платных медицинских услуг

1. В Учреждении проводится оказание платных медицинских услуг за наличный и безналичный расчеты на основании заключения двустороннего договора в соответствии с правилами предоставления платных медицинских услуг и действующего прайса.

2. Ознакомиться с предоставляемыми медицинскими услугами можно Учреждении и на его сайте.

8. Заключительные положения

1. Настоящие правила обладают одинаковой юридической силой для всех лиц, пользующихся услугами Учреждения.

2. Сотрудники Учреждения, а также пациенты или их законные представители несут равные обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка Учреждения