УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

ООО «Акне - Клиника»

от 16.11.2018 г. № 8

**Правила внутреннего распорядка**

**ООО «Акне - Клиника»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.** Правила внутреннего распорядка Общества с ограниченной ответственностью «Акне - Клиника» являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», федеральными стандартами оказания медицинской помощи и иными нормативными актами (далее — Правила) - это регламент, определяющий порядок обращения пациента в Общество с ограниченной ответственностью «Акне - Клиника» (далее ООО «Акне - Клиника»), права и обязанности пациента, правила поведения пациентов в ООО «Акне - Клиника», обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Акне - Клиника», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

**2.** Правила внутреннего распорядка ООО «Акне - Клиника» для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ООО «Акне - Клиника»;

- права и обязанности пациента;

-порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Акне - Клиника» и пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

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

- время работы ООО «Акне - Клиника» и его должностных лиц;

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

- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организации, в которой пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

**3.** Правила внутреннего распорядка ООО «Акне - Клиника» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данной организации.  Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для ознакомления с ними месте — на Информационном стенде в регистратуре ООО «Акне - Клиника» .

**II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО «Акне – Клиника»**

**1.** Оказание медицинских услуг в ООО «Акне - Клиника» осуществляется на основании заключенного договора на оказание платных медицинских услуг.

**2.** Медицинская помощь в ООО «Акне - Клиника» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в колл - центре и регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи.

В случае опоздания Пациента на прием, ООО «Акне - Клиника» вправе отказать пациенту в получении медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом.

В случае невозможности явки Пациент обязан уведомить об этом заблаговременно.

**3.**  Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени проведения лабораторных исследований; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приёма и кабинетов, диагностических исследований; о порядке предварительной записи к специалистам, на диагностику, пациент может получить в колл - центре и регистратуре лично и по телефонной связи, а также на информационных стендах, расположенных в холлах ООО «Акне - Клиника».

**4.** На приеме у врача в ООО «Акне - Клиника» при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);

- пол;

- дата рождения (число, месяц, год);

- адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации);

- место работы, должность

- контактный номер телефона.

Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме.

Оформляется договор на оказание платных медицинских услуг по утвержденной форме.

**Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.**

**5.** ООО «Акне - Клиника» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу, при невыполнении пациентам его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей-специалистов ООО «Акне - Клиника» от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного  врача-специалиста.

**6.** В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ООО «Акне - Клиника» по указанным на стенде в регистратуре телефонам или лично.

**III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

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

- выбор врача и выбор медицинской организации;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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 информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

**2.** Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские предписания;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу медицинского центра.

**IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ЦЕНТРОМ  И ПАЦИЕНТОМ**

**1.** К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

- нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

**2.** В случае нарушения прав пациента он (или его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, его заместителю, а в случае неудовлетворения претензии пациент имеет право  обратиться с претензией в письменном виде.

**3.** Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр  директору, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию.

При этом следует получить подпись принявшего заявление с указанием входящего номера и даты.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, претензия может быть направлена сразу в несколько инстанций.

**4.** Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.

**5.** В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль деятельности организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

**6.** Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

**V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

**1.** Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Акне - Клиника».

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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

**2.** Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его  семьи.

**3.** В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (её) отсутствии близким  родственникам.

**4.** В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

**6.** Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ООО «Акне - Клиника» является собственностью общества. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в присутствии представителя ООО «Акне - Клиника», получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий организовывается на основании письменного заявления, согласованного директором или его заместителем, по предъявлению документов удостоверяющих личность.

Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

**VI. ВРЕМЯ РАБОТЫ ЦЕНТРА  И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

**1.** Время работы ООО «Акне - Клиника» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом  Российской Федерации.

**2.** Режим работы   ООО «Акне - Клиника» и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных  лиц.

**3.** Индивидуальные нормы нагрузки персонала ООО «Акне - Клиника» (графики работы — сменности) устанавливаются руководителем организации в соответствии с должностными инструкциями персонала.

**4.** График и режим работы ООО «Акне - Клиника» утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и обеспеченности кадрами.

**5.** Информация о времени работы ООО «Акне - Клиника» врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах и в  регистратуре ООО «Акне - Клиника».