**Приложение 1**

**Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг многопрофильных медицинских клиник «Эскулап» ООО фирма «Содействие»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2 Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей Многопрофильныx медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие” при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также сотрудников Многопрофильныx медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие”.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Многопрофильныx медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие” и его Пациентов.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Многопрофильныx медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие” и на сайте в сети «Интернет».

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МНОГОПРОФИЛЬНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ КЛИНИКИ “ЭСКУЛАП” ООО ФИРМА “СОДЕЙСТВИЕ”.

ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.

2.1. Оказание медицинских услуг в Многопрофильныx медицинских клиниках “Эскулап” ООО фирма “Содействие” осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

2.2. Пациент обязан оплатить предоставленную в Многопрофильныx медицинскиx клиниках “Эскулап” ООО фирма “Содействие” медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

2.3. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно- кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

2.4. Медицинская помощь в Многопрофильныx медицинских клиниках “Эскулап” ООО фирма “Содействие” осуществляется на основании предварительной записи.

Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу/диагностику осуществляется на ресепшн, 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. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.5. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие” вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

2.6. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие” о своей неявке.

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени приёма лабораторных исследований; о порядке предварительной записи на приём к врачам; Пациент может получить по телефону, на ресепшн в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Многопрофильныч медицинскич клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие”.

2.8. Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие” 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 Многопрофильныx медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие”, либо имуществу Многопрофильные медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие”, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

2.9. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю Многопрофильныx медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие”.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. 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;

- 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;

- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к персоналу Многопрофильныx медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие” 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 Многопрофильныx медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие” для Пациентов и бережно

относиться к имуществу Многопрофильныx медицинскиx клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие”;

- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных.

3.3. Пациентам Многопрофильныx медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие” запрещено:

- проносить на территорию Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие” 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 Многопрофильныx медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие” без разрешения администрации

- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях

Многопрофильныx медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие”;

- оставлять в помещениях Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие” без присмотра детей в возрасте до 14 лет;

- размещать в помещениях Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие” объявления без разрешения администрации

- преграждать проезд транспорта к входам в Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие”;

- запрещается доступ в помещения Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие” лицам в состоянии алкогольного или

наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид,не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫХ МЕДИЦИНСКИХ КЛИНИК “ЭСКУЛАП” ООО ФИРМА “СОДЕЙСТВИЕ” И ПАЦИЕНТОМ

4.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу Многопрофильныx медицинскиеx клиникx “Эскулап” ООО фирма “Содействие”, в случае неудовлетворения претензии в течение 3 (трех) рабочих дней Пациент имеет право обратится с претензией в письменном виде.

При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр —

руководителю Многопрофильных медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие”, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию.

При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.3 Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее подачи.

4.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной,

соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

5.3. 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.

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 действующим законодательством РФ.

VI. ВРЕМЯ РАБОТЫ МНОГОПРОФИЛЬНЫХ МЕДИЦИНСКИX КЛИНИК “ЭСКУЛАП” ООО ФИРМА “СОДЕЙСТВИЕ” И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. Время работы Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие” и его должностных лиц определяется правилами внутреннего

трудового распорядка Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие” с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом

Российской Федерации.

6.2. Режим работы Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие” и его должностных лиц определяет время начала и окончания

рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Информация о времени работы Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие”, его должностных лиц, врачей-специалистов

находится на сайте, информационных стендах в Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие”.

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.

7.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал Многопрофильные медицинские клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие” вправе делать им

соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия,

предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Многопрофильныx медицинскиx клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие” сотрудниками правоохранительных органов.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи,

неуважение к персоналу Многопрофильныx медицинскиx клиники “Эскулап” ООО фирма “Содействие”, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Многопрофильныx медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие”, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Многопрофильныx медицинскиx клиник “Эскулап” ООО фирма “Содействие”, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.