**УТВЕРЖДАЮ:**

 **Главный врач**

 **Черных Е.В**

 **--------------------------**

 **«\_22»\_октября\_\_2018г**

**Правила внутреннего распорядка в клинике эстетической медицины**

**1. Общие положения**

 1.1.Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказа Министерства здравоохранения РФ № 425 от 29 июня 2016 г. "Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, Федерального  закона "о персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ, а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации

 1.2.Правила внутреннего распорядка «Клиники эстетической медицины» (далее - организация) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения пациента во время нахождения в клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и клиникой.

 1.3. Правила внутреннего распорядка разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

 1.4. Правила распространяются:

- на всех пациентов, проходящих обследование и (или) лечение в клинике;

 - сопровождающих или представляющих их интересы граждан, посещающих клинику;

 - персонал,

 и обязательны для исполнения.

 1.5. Правила внутреннего распорядка включают:

 - порядок обращения граждан в клинику;
 - права и обязанности пациентов, обратившихся за медицинской помощью;

 - правила поведения пациентов и их законных представителей в клинике;

 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом (его представителями);
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или представляющим его интересы лицам;
 - график работы клиники и ее должностных лиц

 1.6. С правилами внутреннего распорядка клиники ее персонал (в лице администраторов) обязан ознакомить всех обратившихся за медицинской помощью лиц (их законных представителей) в устной форме при оформлении

**2. Прядок обращения пациентов в « клинику эстетической медицины»**
 Клиника является медицинской организацией, оказывающей амбулаторную медицинскую помощь на возмездной основе в соответствии с выданной Министерством здравоохранения Тульской области  лицензией № ЛО-71-01-001983 от 22 октября 2018г

2.1. Медицинская помощь оказывается гражданам при самостоятельном обращении в организацию по предварительной записи

 Пациент записывается на прием к специалисту с учетом графика его работы и желания пациента.

2.2. Запись на прием к специалистам организации осуществляется по телефону, при личном обращении. При записи на прием пациенту необходимо сообщить администратору свою фамилию (имя, отчество) и контактный телефон. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут клиника вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом. В случае невозможности явки пациент обязуется уведомить заблаговременно администратора Клиники о своей неявке.
2.3. В день первого посещения пациенту необходимо прийти за 10 минут до назначенной консультации для оформления медицинской документации, договора.

2.4. При посещении клиники пациентам, их представителям и родственникам рекомендуется пользоваться одноразовыми бахилами или сменной обувью, верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Вход в верхней одежде во все медицинские кабинеты запрещен.
2.5. При первичном обращении
-пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт);
-при первичном обращении за медицинской помощью в клинику оформляется медицинская карта(согласно Приказа Минздрава России от 15.12.2014 №834н), в которую вносятся следующие следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), домашний адрес. по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт)

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в картотеке.  Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения клиники без согласования с руководством организации.

 2.7 Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, заключаемым в письменной форме (п.6 постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).между исполнителем и потребителем (заказчиком).
Договор на оказание медицинских услуг может заключаться в отношении: -совершеннолетних граждан (т.е. достигших 18 летнего возраста);
-несовершеннолетних граждан от 14 до 18 лет при наличии письменного согласия родителей, представителя , в котором указывается : ф.и.о. представителя, кем приходится представитель несовершеннолетнему(родитель, усыновитель, попечитель), данные документа , удостоверяющего право представительства(только для попечителя) , данные паспорта, подпись законного представителя.
Законными представителями несовершеннолетних могут быть родители, усыновители или попечители.
При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках бюджетного финансирования (п.6 постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).

2.8. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.9.Информацию об исполнителе, о конкретном медицинском работнике (его профессиональном образовании и квалификации) о времени приема специалистов с указанием часов приема и номеров кабинетов, о времени и месте приема директора можно получить у адмтинистратора в устной форме и наглядно — на информационном стенде (стойке).

2.10. При непредвиденном отсутствии специалиста и других чрезвычайных обстоятельствах администратор клиники предупреждает об этом пациента заранее.

2.11. Пациент может войти в кабинет специалиста только по его приглашению или приглашению администратора. Входить в кабинеты без приглашения категорически запрещается.

**3.Права и обязанности пациентов**3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011г. № 323-ФЗ.

3.2. **Пациент имеет право на:**
1) выбор врача и выбор медицинской организации;
2) перевод к другому лечащему врачу с разрешения директора клиники при согласии врача;
3) профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
4) получение консультаций врачей-специалистов;
5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
6) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
8) отказ от медицинского вмешательства;
9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

10) получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента.

**3.3. Пациент обязан:**

- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- соблюдать режим работы клиники;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим ;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- Оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;  немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

- соблюдать правила запрета курения в общественных местах и медицинских учреждениях и организациях;
- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка клиники для пациентов (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

**4. Правила поведения пациентов и их законных представителей в клинике** 4.1. Пациентам и посетителям 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:

- приносить в клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;

- курить на крыльце и в помещениях клиники;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационного стенда;

- размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации клиники;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации клиники;

- выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;

- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;   при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, администрация имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг;
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

- запрещается доступ в клинику лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений клиники сотрудниками правоохранительных органов.

**5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой эстетической медицины**

5.1. 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, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
— нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

5.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу

5.3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр —непосредственно главному врачу, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись главного врача с указанием даты.

5.4. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

5.5. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

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

   6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами клиники. 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 проведенного лечения и возможных осложнениях.
6.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.
6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.
6.4. Порядок выдачи выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.
6.5. По просьбе пациента ему может быть выдана выписка из медицинской карты. Выписка выдаётся лечащим врачом.
6.6. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья согласно приказа Министерства здравоохранения РФ № 425 от 29 июня 2016 г. "Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента

6.7 На основании письменного заявления пациента на имя руководителя клиники ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

 **7. График работы клиники эстетической медицины и должностных лиц**7.1. Режим работы клиники:
Понедельник с 9-00 до 20-00;
Вторник с 9-00 до 20-00;
Среда с 9-00 до 20-00;
Четверг с 9-00 до 20-00;
Пятница с 9-00 до 20-00;
Суббота с 9-00 до 20-00;
Изменение графика и режима работы клиники регламентируется приказом директора.

7.2. Прием граждан главным врачом осуществляется в установленные часы приема:
вторник с 9-00 до 20.00, пятница с 9-00 до 20-00
контактный телефон 8-960-602-85-13

7.3 Информацию о часах приема главного врача и график работы конкретного специалиста можно уточнить у администратора по телефону 8-960-602-85-13