**ООО «АптекаНаДом.ком»**

# ПРАВИЛА

**внутреннего распорядка для потребителей услуг Клиники «ЮниМед»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила)  Клиники «ЮниМед» ООО «АптекаНаДом.ком» (далее Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила утверждены приказом главного врача Клиники «ЮниМед» ООО «АптекаНаДом.ком» от 12 января 2015г   № 1.

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Клиники, и иными локальными нормативными актами.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.   
1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

-порядок обращения пациента в Клинику;

-права и обязанности пациента;

-порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;  
-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;  
-порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

-график работы Клиники и ее должностных лиц;  
-информацию о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг;

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.

**2. Прядок обращения пациентов в Поликлинику**

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане обращаются в Клинику лично.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи помощь оказывается врачом-терапевтом или врачом специалистом по профилю медицинской услуги, находящемся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03\*.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике или на дому. В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 7-00 до 23-00, в субботу с 9-00 до 17-00, в воскресенье с 10-00 до 15-00.   Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом врача с 8-00до 18-00 по телефону 22-33-640,22-33-620; в субботу и воскресенье с 10-00 до 13-00.

Медицинская помощь вне Клиники осуществляется в следующих случаях:

-при тяжелых хронических заболеваниях (при невозможности передвижения пациента);

- при необходимости соблюдения строгого домашнего режима, рекомендованного лечащим врачом;

Предусмотрено оказание медицинской помощи на дому врачами- специалистами по направлению врача терапевта и по согласованию с главным врачом .

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соотвтетсвии с утвержденной формой медицинской документации: учетная форма № 025/у, утвержденная приказом МЗ России от 15.12.2014 г. № 834-н – «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях»

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинеты регистратором, или медицинским работником из числа среднего медицинского персонала.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством Клиники!

2.5. Прием врачом терапевтом    осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента или по предварительной записи по тел: 22-33-640 с 7-00 до 23-00.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Клинике осуществляется при их непосредственном обращении, путем электронной записи через портал в сети «Интернет» или по тел: 22-33-640 с 7-00 до 23-00.

Время на прием больного врачом терапевтом-участковым, врачом специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, в том числе, и на дому время приема может быть смещено.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить у администратора в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Клиники.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист амбулаторно-поликлинического учреждения, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения. Также указанные консультации могут назначаться по инициативе пациентов при наличии показаний.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Министерства здравоохранения Красноярского края и стационарными учреждениями здравоохранения.

2.9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств бригады скорой медицинской помощи.

2.10. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры.

**3.Права и обязанности пациентов:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее 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, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;  
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;  
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;  
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения здравоохранения при согласии другого врача;  
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;  
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;  
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;  
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;  
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

соблюдать режим работы учреждения;

соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;

правила поведения в общественных местах;

соблюдать требования пожарной безопасности;

соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, надевать бахилы на входе в клинику);

соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

соблюдать рекомендуемую врачом диету;

сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;   
уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

представлять лицу, оказывающему 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;

бережно относиться к имуществу учреждения;

при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие  с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

 Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ.»

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин 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 гражданина 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.

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

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

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые 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.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

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

**6. График работы Клиники и ее должностных лиц**

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Клиники и ее 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. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора.

6.5.Регламент работы Клиники утверждается главным врачом.

**7. Информация о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг**

7.1. В Клинике производиться оказание платных медицинских услуг по ДМС, за наличный расчет и по договорам с организациями на основании Приказа Клиники «О порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг»,

согласно утвержденного Прейскуранта медицинских услуг, Прейскуранта медицинских услуг для работы со страховыми компаниями по ДМС» утвержденных приказом Клиники

7.2. Ознакомиться с предоставляемыми медицинскими услугами можно на стенде в Клинике и сайте в сети интернет по адресу: **http://unimed.pro**.

**8. Заключительные положения**

8.1. Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Клиники.

8.2. Клиника, а также пациенты или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка  Клиники «ЮниМед» ООО «АптекаНаДом.ком».