**Утверждаю**

Генеральный директор

ООО ДЦ «Томоград-Арзамас»

Н. Е. Шимарова

10.01.2024

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ООО ДЦ «ТОМОГРАД-АРЗАМАС»**

Правила внутреннего распорядка разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом "О защите прав потребителей" в действующей редакции №133-ФЗ от 28.07.2013, Гражданским кодексом Российской Федерации.

Соблюдение настоящих Правил обязательно для персонала и пациентов, а также для иных лиц, обратившихся в ООО Диагностический Центр "Томоград-Арзамас" (далее-Центр). Они разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной помощи в виде медицинских услуг надлежащего объема и качества, а так же обеспечения безопасности граждан при посещении ими центра и безопасности работников центра.

**1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:**

1) Общие положения;

2) Порядок обращения пациентов;

3) Права и обязанности пациента;

4) Порядок разрешения конфликтных ситуаций между центром и пациентом;

5) Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

6) Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование в центре.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

**2. Порядок обращения пациента.**

2.1. В центре оказывается амбулаторная диагностическая медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в центр, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, центр передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру центра, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы центра - с понедельника по воскресенье с 8.00 до 20.00 часов.

2.5. Прием пациентов врачами производится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.6. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством:

-записи по электронной регистратуре через интернет

-звонка по телефону регистратуры.

2.7. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.8. При обращении пациента в центр заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои персональные данные. Центр имеет все необходимые условия для работы с персональными данными.

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

2.10. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств медицинский регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.11. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить персонал центра по телефону в возможно короткие сроки.

2.12. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.13. При оказании платных медицинских услуг врач от имени центра заключает с пациентом письменный договор за подписью главного врача на оказание услуг по форме, утвержденной в центре. При заключении договора, врач действует в качестве представителя центра. Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные.

2.14. Центр осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, связи с чем соответствии со статьей 6 ФЗ "О персональных данных" дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Центр обеспечивает сохранность персональных данных пациента

**3. Права и обязанности пациента.**

**3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:**

3.1.1 Уважительное и гуманное отношение со стороны работников диагностического центра и других лиц, участвующих в оказание медицинской услуги.

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги.

3.1.3. Обследование в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

3.1.4. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.

3.1.5. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

3.1.6. Обращение с жалобой к должностным лицам центра, а также в контролирующие органы или в суд.

3.1.7. Сохранение работниками центра в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе иных сведений, полученных при его обследовании, за исключением случаев, предусмотренными законодательными актами.

3.1.8. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методов диагностики и лечения, а так же на выбор лиц, которым может быть передана информацию о состоянии его здоровья.

**3.2.** **Пациент обязан**

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказания медицинской помощи, а также уважать права других пациентов.

3.2.4. 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.

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации врача.

3.2.6. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов центра.

3.2.7. Бережно относиться к имуществу центра.

3.2.8. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона № 32-ФЗ)

**4. Правила поведения пациентов и их законных представителей**

4.1. Категорически запрещается:

4.1.1 находиться в центре в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;

4.1.2. курение в любых помещениях центра, а также на территории, прилегающей к центру;

4.1.3 громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

4.1.4 разговаривать по мобильному телефону;

4.1.5. грубить персоналу центра или иным лицам, находящимся в центре, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

4.1.6 при некорректным поведение пациента, грубых высказывания в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев)

4.1.7 нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях центра необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбраться только в урны для мусора.

4.3. При обращении к врачу необходимо соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий гриппа и ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Пациент вправе получить в доступной для него форме полную информацию о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья;

4.7. Персонал центра имеет право удалить пациента из центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

**5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между центром и пациентом.**

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) Может обращаться с претензией (жалобой), которая предъявляется либо в устной форме руководителю подразделения центра, заместителю главного врача или главному врачу, либо подается через администратора в письменном виде на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть зарегистрирована в книге жалоб и предложений, либо направлена на сайт центра в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия рассматривается в течение 30 дней с момента ее получения центром. На претензию (жалобу) ответ письменном виде направляется пациенту по почте, по указанному им адресу, либо, по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу) размещенную на сайте центра, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в срок, либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) в праве обратиться в контролирующие надзирающие органы, либо в суд.

**6.Порядок предоставлении информации о состоянии здоровья.**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами центра. 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 до 18 лет и лиц, признанных в установленном законном 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 или его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

**7. Порядок выдачи справок выписок из медицинской документации пациенту или другим лица.**

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации регламентирован действующим законодательством и ведомственными приказами Министерства здравоохранения России.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты на основании письменного заявления, а также ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.