**Приложение № 1 к приказу № 23-пр. от 19.10.18 г.**

**Утверждаю:**

**генеральный директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.А. Азарникова**

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

Общества с ограниченной ответственностью «Выбор»

Клиника «Миннесота»

1. Общие положения

  1.1. Правила внутреннего распорядка Общества с ограниченной ответственностью «Выбор» Клиника «Миннесота» для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в ООО «Выбор» Клиника «Миннесота», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и ООО «Выбор» Клиника «Миннесота»

1.2. В соответствии с настоящими Правилами ООО «Выбор» клиника «Миннесота» осуществляют медицинское обеспечение и социальную помощь гражданам, добровольно обратившимися за помощью.

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями ООО «Выбор» и иными локальными нормативными актами.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию , 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 ООО «Выбор» клиника «Миннесота»;

- права и обязанности пациента;

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

- график работы ООО «Выбор»;  
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

2. Прядок обращения пациентов

2.1. Для получения медицинской и социальной помощи в ООО «Выбор» клиника «Миннесота» Пациент записывается на консультацию в регистратуре , оказывающую амбулаторно-стационарную помощь по адресу: г. Саратов , ул. Белоглинская, д.22 а или по телефонам: 711-711; 34-61-04; 8(800) 700-34-17 (бесплатный звонок по России).

При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

В учреждении при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта.

Медицинская карта пациента является собственностью ООО «Выбор» клиника «Миннесота» и хранится в базе данных.

Результаты обследования на руки пациенту выдаются.

2.2. Пациент обслуживается в ООО «Выбор» клиника «Миннесота» по предварительной записи строго по назначенному времени.

Время, отведенное на прием пациента в ООО «Выбор» клиника «Миннесота», определено действующими расчетными нормативами.

2.3. Приём ведётся по адресу:

Общество с ограниченной ответственностью «Выбор» клиника «Миннесота» по адресу: 410065, г. Саратов, ул.Белоглинская, 22, 711-711; 34-61-04; 8(800) 700-34-17 (бесплатный звонок по России).

2.3.1. Приём в Обществе с ограниченной ответственностью «Выбор» клиника «Миннесота» осуществляется в день обращения по предварительной записи. На повторный приём пациента записывает врач по индивидуальным показаниям.

Приём в Обществе с ограниченной ответственностью «Выбор» клиника «Миннесота» организован следующим образом: круглосуточно, без выходных.

2.4. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить в регистратуре , обратившись по телефону и наглядно - с помощью информационного стенда, расположеннго в холле общества с ограниченной ответственностью «Выбор» клиника «Миннесота».

2.5. В день приема перед посещением врача, пациент обязан оформить медицинскую карту с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта).

  3. Права и обязанности пациентов

  Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с [Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации](http://base.garant.ru/12191967/)», законом Саратовской области от 26.12.2017 № 692-П «Об утверждении территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018год и на плановый период 2019 и 2020 годов», Постановлением Правительства РФ от  13.01.1996 г. № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», Законом РФ от 7.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

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;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи,

- 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, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;  
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы организации;

- соблюдать правила внутреннего распорядка;

- правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;  
- 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, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;  
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- бережно относиться к имуществу организации;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персонал.  
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;  
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

  4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Обществом с ограниченной ответственностью «Выбор» клиника «Миннесота»

  В случае нарушения прав пациент или (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.1. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр –генеральному директору ООО «Выбор», номер телефона: 711-711; 34-61-04; 8(800) 700-34-17 (бесплатный звонок по России)., адрес электронной почты: minnesotasar.ru. Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу.

При этом следует получить подпись начальника или лица, ответственного за прием входящей корреспонденции с указанием входящего номера, даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае  если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

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

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган –Министрество Здравоохранения Саратовской области или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

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 ООО «Выбор» клиника «Миннесота» , рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным  законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «Выбор» клиника «Миннесота», 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 врачом или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения   
о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования, связанном с ними риске. 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. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

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

6.1 Общество с ограниченной ответственностью «Выбор» клиника «Миннесота» листы о временной нетрудоспособности  выдает в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения   
и социального развития РФ от 29.06.2011 г. N 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности»:

7. График работы Общества с ограниченной ответственностью «Выбор» и ее должностных лиц

  7.1. График работы ООО «Выбор» клиника «Миннесота» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Выбор» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы ООО «Выбор» клиника «Миннесота» и го 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом  в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с генеральным директором ООО «Выбор». График и режим работы утверждаются генеральным директором.

7.4. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационных стендах в холле.

7.5.Регламент работы ООО «Выбор» клиника «Миннесота» утверждается главным врачом.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

  8.1. Оказание платных медицинских услуг (далее платные услуги) населению города организуется в ООО «Выбор» клиника «Миннесота» в соответствии с Уставом,  также с целью более полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды лечебно-диагностической помощи.

8.2. Платные услуги населению предоставляются в ООО «Выбор» клиника «Миннесота» в виде амбулаторной, стационарной, психологической медицинской помощи.

8.3. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

8.4. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-64-01-003994 от 12.02.2018 г.

8.5. Общество с ограниченной ответственностью «Выбор» клиника «Миннесота»,  оказывает платные услуги согласно Перечню   
и Прейскуранту, утвержденному Приказом  генерального директора.

8.6. Основанием для оказания платных услуг в Общество с ограниченной ответственностью «Выбор» клиника «Миннесота» является:

а) отсутствие соответствующих услуг в Территориальной программе государственных гарантий;

б) предоставление медицинских услуг (диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения) проводимых в порядке личной инициативы граждан при отсутствии медицинских показаний и соответствующего назначения.

8.7. Право оказания платных медицинских услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Выбор» клиника «Миннесота» России предусмотрено Уставом учреждения.

8.8. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.9. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.10. Отношения между ООО «Выбор» клиника «Миннесота» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

При оказании пациенту платных услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация. При этом в амбулаторной карте делается отметка об оказании медицинских услуг на платной основе с указанием даты, номера договора на оказание платных услуг. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы, другие справки.

8.11. При предоставлении платных услуг медицинское учреждение обязано соблюдать права пациента.