Приложение №1

к приказу ООО «Бьютиспейс»

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

в клинике хирургии и косметологии “Beauty Space Clinic”

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для Пациентов в Клинике косметологии и хирургии (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 участниками правоотношений - Пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- порядок обращения граждан в Клинику;

- права и обязанности Пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;

- график работы сотрудников;

- ответственность Пациента за нарушение настоящих Правил.

- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

**2. Прядок обращения пациентов в Клинику**

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую и стационарную медицинскую помощь согласно выданной лицензии № ЛО-77-01-017427 от 30.01.2019 г. В Клинике пациентам предоставляются медицинские услуги на платной основе, в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

2.2. Медицинская помощь оказывается гражданам при самостоятельном обращении в Клинику.

2.3. Медицинская помощь в Клинике осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется по телефону и через интернет-сайт Клиники.

2.4. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру.

2.5. **При первичном или повторном обращении в регистратуру учреждения пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт).**В регистратуре отделения Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся 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). В момент оформления амбулаторной карты, между пациентом и Клиникой заключается **договор об оказании платных медицинских услуг**; пациент знакомится с **Правилами внутреннего распорядка Клиники** (далее – **Правила**); подписание вышеуказанного договора означает, что пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять. Оформляются информированные добровольные согласия (или отказ) на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие пациента на обработку персональных данных по утверждённой форме в соответствии со ст.20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан». Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания или неоказания медицинских услуг пациенту.

**Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Не допускается вынос медицинской карты из Клиники без разрешения руководства Клиники.**

2.6. Опозданием на прием специалистов считается время в 10 мин. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время или перенос на более поздний срок.

2.7. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов главным врачом Пациент может получить у администратора на рецепции в устной форме или на официальном сайте Клиники.

2.8. Клиника вправе отказать в оказании медицинской услуги Пациенту, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Клиники, либо имуществу, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновения медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства

2.9. Не разрешается нахождение других лиц во время проведения процедуры в кабинете (подруг, супругов, малолетних и несовершеннолетних детей).

2.10. Запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во

время проведения процедуры или консультации врача.

**3. Права и обязанности пациентов**

3.1. Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ;

- Положение Закона РФ №2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 (с изм. и доп., вступающим в силу с 29.09.2011 г.);

- Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»

3.2. Пациент имеет право на:

* информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* выбор врача;
* уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* получение качественных платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые Клиникой;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* получение консультаций врачей-специалистов;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
* получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанным 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. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну; (вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну).
* отказ от медицинского вмешательства. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае, отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.3. Пациент обязан:

* соблюдать режим работы медицинской Клиники;
* соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники и правила поведения в общественных местах;
* оплатить стоимость предоставленной медицинской услуги;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в процедурные кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;
* бережно относиться к имуществу Клиники;
* при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Клиники;
* соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
* не использовать электронные сигареты в помещениях Клиники;
* не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Клиники;
* соблюдать режим тишины в медицинском учреждении;
* соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
* не приходить на прием в Клинику с домашними животными.

3.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний медицинского персонала или Правил внутреннего распорядка Клиники:

* грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам;
* неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
* несоблюдение требований и рекомендаций врача;
* прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
* одновременное лечение по аналогичному профилю в другом медицинском учреждении.

3.5. Пациентам (законным представителям пациентов) и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение мер противопожарной безопасности, обеспечения личной безопасности медицинской организации, пациентов и посетителей, защиты персональных данных, врачебной и иной охраняемой законом тайны, запрещается:

* проносить в помещения Клиники огнестрельное, травматическое, 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;
* проносить в помещения Клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
* входить в служебные помещения Клиники, не предназначенные для нахождения

пациентов и посетителей;

* принимать пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники, не предназначенных для потребления пищи;
* курить у входов в здание Клиники, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях;
* оставлять на полу, стенах, элементах интерьера фойе, вестибюлей, коридоров, туалетных комнат, на стульях и диванах для пациентов и посетителей бумагу, салфетки, обертки, упаковки, жевательную резинку и прочий мусор;
* громко разговаривать в фойе, вестибюлях, коридорах, туалетных комнатах, в том числе по телефону;
* бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверями, совершать действия агрессивного характера в отношении работников Клиники, пациентов и посетителей;
* ставить детей в грязной обуви на скамейки, кресла, диваны, элементы интерьера помещений;
* оставлять малолетних детей без присмотра;
* выносить из помещений документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
* самовольно забирать медицинскую карту из Клиники;
* размещать в помещениях и на территории какие-либо объявления, справочную и рекламную информацию без разрешения администрации;
* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации.

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

4.1. 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 учреждения здравоохранения, 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;
* преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного.

4.2. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с претензией непосредственно к главному врачу или иному должностному лицу Клиники.

4.3. Претензия подается в письменном виде: первый экземпляр - лицу, ответственному за делопроизводство (либо непосредственно главному врачу), а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись сотрудника, ответственного за делопроизводство с указанием входящего номера либо подпись главного врача с указанием даты.

4.4. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, претензия может быть направлена сразу в несколько инстанций.

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

4.6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в

порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

5.1. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанным с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Пациенту в доступной для него форме.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, предоставляется их законным представителям.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.  В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения Пациента.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

5.6. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления на имя главного врача Клиники получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

**6. График работы Клиники и сотрудников:**

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

6.2. Режим работы Клиники:

Амбулаторно-поликлиническое отделение:

Ежедневно с 9.00 до 21.00  
Стационар:  
Ежедневно круглосуточно.  
Изменение графика и режима работы Клиники в праздничные и выходные дни регламентируется приказом главного врача.

6.3. Прием граждан главным врачом осуществляется в установленные часы приема.

6.4. Информацию о часах приема главного врача и график работы конкретного специалиста можно узнать по телефону.

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

7.1. Информация о платных медицинских услугах, а также порядок и условия их предоставления размещаются на официальном сайте Клиники.

ООО «Бьютиспейс», Клиника хирургии и косметологии - коммерческая организация, не участвующая в осуществлении Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

7.2. Все медицинские услуги в Клинике предоставляются платно, согласно утвержденному прейскуранту.

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

7.4. Расчеты с Пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей Пациенту кассового чека.

**8. Законные представители**

8.1. В соответствии со ст.21 и ст.26 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) – представители, действующие по доверенности, предусмотренной ст. 185 ГК РФ.

**8. Ответственность за нарушение Правил**

8.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. 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 Клиники сотрудниками правоохранительных органов.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.