|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ:Директор ООО «Медэксперт»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_/«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г. |

**Общество с ограниченной ответственностью «Медэксперт» радо видеть Вас в нашем медицинском центре и просит Вас соблюдать следующие простые правила поведения пациентов и посетителей ООО «Медэксперт»**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО «МедЭксперт» (далее – Учреждение), иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ООО «МедЭксперт» при получении ими медицинских и/или не медицинских услуг, и разработаныс целью реализацииправ пациентов на квалифицированное и своевременное обследование и лечение, создание благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышение качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдение общественного порядка, обеспечение безопасности граждан, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечение личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей ООО «МедЭксперт».

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения, на сайте Учреждения в сети «Интернет».

**2. Права и обязанности пациента**

2.1. Пациент имеет право на:

* выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
* на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитациюв 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, включая сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также персональных данных пациента;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
* предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
* отказ от медицинского вмешательства;
* получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
* допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
* допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок отделения;
* на получение медицинских услуг на условиях проводимых Акций. В случае нарушения условий участия в Акции Учреждение вправе потребовать от Пациента уплаты разницы между стоимостью оказанной Заказчику Услуги, рассчитанной в соответствии с прейскурантом, и стоимостью Услуги, рассчитанной в соответствии с предоставлением Услуг на условиях Акции.
* на получение комплексных медицинских услуг с предоставлением комплексной скидки по ценам согласно прайс листу. В случае нарушения условий получения комплексных услуг, или частичного отказа от получения комплексных услуг, возврат произведенной оплаты будет выполнен с учетом стоимости оказанной заказчику услуги, рассчитанной в соответствии с прейскурантом без предоставления скидки.

2.2.Пациент обязан:

* ознакомиться с настоящими Правилами и неукоснительно соблюдать их во время нахождения на территории Учреждения;
* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* своевременно обращаться за медицинской помощью;
* находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Учреждении;
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
* являться на прием за 10 минут до начала приема для оформления договора, предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
* посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;
* являться на лечение и процедуры в установленное и согласованное с врачом время;
* сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
* информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
* ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
* своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
* немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
* посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
* при посещении лечебно-диагностических подразделений Учреждения снимать верхнюю одежду, надевать на уличную обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
* не допускать проявлений неуважительного отношения к другим пациентам и работникам Учреждения;
* бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту,тишину и порядок в помещениях Учреждения.

2.3. Пациентами посетителям в зданиях и служебных помещенияхУчреждения, запрещается:

* проносить в здания и служебные помещения Учреждения огнестрельное, 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;
* иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
* находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
* потреблять пищу в коридорах, палатах, кабинетах, на лестничных маршах и других помещениях Учреждения, не предназначенных для приема пищи;
* курить на всей территории Учреждения и за пределами мест, специально отведенных для курения;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
* оставлять малолетних детей без присмотра;
* выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
* размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
* выполнять в функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;

- производить фото- и видео- съемку без предварительного разрешения администрации Учреждения и согласования в письменной форме с медицинскими работниками, оказывающими медицинскую помощь Согласно Законодательству РФ, произведение фото/видеосъемка во врачебных кабинетах клиники возможна только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных.

* находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
* запрещается доступ в здание и помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
* курить, употреблять алкогольные, токсические и наркотические вещества в здании Учреждения и на ее территории.

На территории Учреждениянеобходимо поддерживать чистоту и порядок. Использованные средства личной гигиены, подгузники должны незамедлительно помещаться в специальный мусорный бак, находящийся в санузле. Бросать их на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики, в канализацию и пр. категорически запрещается.

Запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, скамейке, на кушетке – это может привести к падению и тяжелой травме.

**3. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

3.1. Пациент несёт 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.

3.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, отсутствие пациента в назначенное на прием время, несоблюдение пациентом предписаний, режима лечения,работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иныемеры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, а также отказать в оказании услуг, если ситуация не носит экстренный характер, нет угрозы для жизни пациента и здоровью окружающих.

3.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинским работникам, другим пациентам и посетителям Учреждения, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба имуществу Учреждения и его работников, пациентов и посетителей, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации