1. **Правила поведения пациентов в ООО "Медэстет"**

**Уважаемые пациенты!**

**С целью повышения качества оказания медицинских услуг в ООО "Медэстет" обращаем ваше внимание на необходимость соблюдения следующих Правил поведения пациентов в ООО "Медэстет":**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Медэстет»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /Соколова О.В.

Приказ № 6-09.13

от 18 Декабря 2014г

**Правила поведения пациентов в ООО «Медэстет»**

Настоящие Правила поведения пациентов в ООО "Медэстет" (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 3223-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", инфми нормативными правовыми актами. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Медэстет» (далее — Клиника) при получении медицинских услуг, с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, на официальном сайте Клиники в сети «Интернет» www.medestet.com

**1. Общие положения Правил**

**1. ООО «Медэстет»**оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-33-01-001698 от 05.11.2014, выданной Департаментом здравоохранения Владимирской области.

2.**Медицинская услуга** - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

3.**Медицинская помощь** - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.

4.**Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими**, - услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

5.**Пациент** - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.

6.**Посетителем Клиники** признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, для которого Клиника не является местом работы.

7.**Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет** могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).

8.**Лечащий врач** - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации.

**2. Права и обязанности пациента**

**.1Пациент имеет право на:**

* + выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

 профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

 получение консультаций врачей-специалистов;

 получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

 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;

 отказ от медицинского вмешательства;

 возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

 допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

 допуск к нему священнослужителя;

 предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

 отказ от медицинского вмешательства;

 непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

 получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

 получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;

 возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

* предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
1. **.2Пациент обязан:**
	* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

 своевременно обращаться за медицинской помощью;

 посещать Клинику в соответствии с установленным графиком её работы;

 при посещении Клиники необходимо надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

 являться на прием врача , лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);

 предупреждать о невозможности явки прием врача , лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры по уважительной причине;

 соблюдать установленный порядок деятельности Клиники, нормы поведения в общественных местах;

 подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;

 находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;

 не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

 проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

 не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

 не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;

 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 вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

 не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

 бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

1. **.3Пациентам и посетителям,** в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей,**запрещается:**
	* проносить в Клинику 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;

 находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;

 употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;

 курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;

 играть в азартные игры в Клинике;

 громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

 оставлять детей возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;

 запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, диване или на кушетке с отсутствующими бортиками — это может привести к падению и тяжелей травме;

 выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;

 изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

 размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;

 производить фото-, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;

 выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

 находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

 преграждать проезд транспорта ко входам в Клинику.

 запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

 бросать на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики и пр. грязные подгузники, и средства личной гигиены и другие использованные средства по уходу за ребенком, которые должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в туалете для посетителей.

1. **Взаимодействие Пациента и Лечащего врача:**
	* рекомендации других консультантов реализуются пациентом только по согласованию с лечащим врачом , за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

 лечащий врач по согласованию с главным врачом Клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

 сотрудники регистратуры и врачи Клиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время.

 пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги в Клинике в другое, согласованное с ними сотрудником регистратурой Клиники время.

 телефонные переговоры пациента с лечащим врачом (консультантом) организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

1. **.1Первичный и повторный приемы врача-специалиста**
	* под **первичным приемом**в рамках настоящих Правил понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и ООО «Медэстет» и последующие обращения к этому врачу - специалисту **более чем через один месяц с момента первого обращения**, независимо от причины обращения.

 под **повторным приемом**в рамках настоящих Правил понимается повторное обращение к одному врачу специалисту **в течение одного месяца с момента первичного обращения**.

 **если с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного месяца, следующий прием того же специалиста считается первичным**.

 Обращение пациента к тому же врачу - специалисту, имевшее место в течение месяца в других ЛПУ города не является основанием для оформления первого обращения к данному специалисту в ООО «Медэстет» как повторного .

1. **4. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

.1В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в Клинике, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клинике, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.