**Правила внутреннего распорядка АНО МДЦ «Белая роза-Саха»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка АНО МДЦ «Белая роза-Саха» (далее МДЦ) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 23.04.2012 №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Внутренний распорядок МДЦ для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками МДЦ, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в МДЦ.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в МДЦ, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

-порядок обращения пациента в МДЦ;

-права и обязанности пациента;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы МДЦ и ее должностных лиц.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте МДЦ [www.belroza14.ru](http://www.belroza14.ru)

2. Порядок обращения пациентов в МДЦ

2.1. АНО МДЦ «Белая роза-Саха» является медицинским диагностическим учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.2. Для прохождения диагностического обследования пациент должен позвонить и записаться в первую фазу цикла через call-центр по тел.: +7(9142)75-88-55

2.3. При записи на комплексное диагностическое обследование пациент должен назвать оператору call-центра свои фамилию, имя, отчество, возраст (до 35 лет или старше 35 лет), номер контактного телефона.

2.4. Оператор call-центра записывает на обследование на дату, не превышающую 10 дней от начала менструаций для пациента с сохраненным циклом и на любую свободную дату для пациента в менопаузе. Также ведется запись в резерв для пациентов с неустановленным циклом.

2.5. В указанное время по записи пациенту необходимо явиться на комплексное диагностическое обследование.

2.6. В регистратуре МДЦ при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), адрес фактического пребывания, серия и номер паспорта, серия, номер и тип страхового медицинского полиса, СНИЛС, контактный телефон.

2.7. Медицинская карта пациента является собственностью МДЦ и хранится в регистратуре.

2.8. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из МДЦ без согласования с руководством.

3. Права и обязанности пациентов:

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»

3.2. 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;

выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;

обследование и нахождение в МДЦ в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

обращение в установленном МДЦ порядке с жалобой к должностным лицам МДЦ, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к заведующей медицинской частью МДЦ, 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 законодательством;

получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.3. Пациент обязан:

соблюдать режим работы МДЦ;

соблюдать правила внутреннего распорядка МДЦ для пациентов и правила поведения в общественных местах;

соблюдать требования пожарной безопасности;

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

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, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

бережно относиться к имуществу МДЦ;

при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от диагностики пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка МДЦ.

3.4. На территории МДЦ запрещается:

приносить в МДЦ и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

находиться в служебных помещениях МДЦ без разрешения;

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

посещать МДЦ с домашними животными, за исключением инвалидам по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной группы, в здании МДЦ и оборудованным удерживающим устройством для собаки.

курить в помещениях МДЦ и на территории;

помещать на стендах объявления без разрешения администрации МДЦ;

запрещается доступ в здание и служебные помещения МДЦ лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и МДЦ

4.1. Все возникающие споры между пациентом и МДЦ рассматриваются должностными лицами МДЦ в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.2.В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию МДЦ согласно графику приема граждан или обратиться к администрации МДЦ в письменном виде.

4.3.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема заведующей медицинской частью. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.5. 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.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию МДЦ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МДЦ, 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, заведующей медицинской частью или иными должностными лицами МДЦ. 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. 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 отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

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

6.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. График работы МДЦ и ее должностных лиц

7.1. График работы МДЦ и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка МДЦ с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы МДЦ и ее 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 заведующей медицинской частью в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются заведующей медицинской частью.

7.4. Прием граждан заведующей медицинской частью или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре.

7.5. Режим работы МДЦ утверждается заведующей медицинской частью.