**Правила внутреннего распорядка**

**ООО «Центр Семейной Медицины»**

**для потребителей услуг**

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральными законами  «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации»,  «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в медицинском центре «Центр Семейной Медицины» – ООО «ЦСМ» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО «Центр Семейной Медицины» – ООО «ЦСМ»; соблюдения установленного порядка в здании и служебных помещениях и являются обязательными для исполнения. Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме, в том числе на информационных стендах.

1. Основные понятия

Общество с ограниченной ответственностью «Центр Семейной Медицины» (ООО «ЦСМ») осуществляет деятельность по оказанию населению платных медицинских услуг на основании  Лицензии №ЛО-78-01-008743 от 10.04.2018 г. на осуществление медицинской деятельности (первичная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях), выданной Комитетом по здравоохранению по г. Санкт-Петербург.

Медицинские услуги оказываются в основное рабочее время по месту расположения ООО «ЦСМ» по адресу  г. Кронштадт, Манежный пер., д.2, а также на дому в случае наличия свободного специалиста.

Режим работы Медицинского центра: ежедневно с 9.00 до 21.00 (понедельник – пятница) и 9.00-18.00 (суббота, воскресенье). Запись на прием производится по расписанию работы специалистов администраторами МЦ по телефону или при личном обращении в регистратуру или на сайт МЦ. В случае неотложных состояний медицинская помощь оказывается без предварительной записи силами специалистов, находящихся в данный момент в МЦ.

ООО «ЦСМ» оказывает медицинские услуги только на возмездной основе - оказание услуг в рамках обязательного медицинского страхования не осуществляется.

Медицинский центр оказывает платные медицинские услуги в соответствии с Положением о предоставлении платных медицинских услуг, утвержденным Приказом генерального директора ООО «ЦСМ», согласно действующему прейскуранту стоимости платных услуг на момент обращения клиента.

Стоимость медицинских услуг разрабатывается Медицинским центром самостоятельно. Цены утверждаются директором ООО «ЦСМ» с учетом самоокупаемости и рентабельной деятельности МЦ.

Медицинский центр вправе по своему усмотрению предоставлять льготы для отдельных категорий граждан.

Основаниями для предоставления медицинских услуг в Медицинском центре являются:

* наличие лицензии на соответствующие виды медицинской деятельности;
* наличие сертификатов или аккредитации  у врачей – специалистов;
* добровольное желание пациента получить медицинскую услугу за плату.

Основные понятия медицинского учреждения (согласно ст. 2, 323 ФЗ от 21.11.11):

* медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
* заболевание - возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушение деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма;
* лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;
* лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;
* посетителем «ЦСМ» признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении «ЦСМ», для которого «ЦСМ» не является местом работы;
* несовершеннолетние лица  в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц);
* пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

  2. Обязанности пациента и посетителя клиники

2.1. Пациент имеет право на:

* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
* выбор врача в соответствии с договорами платного медицинского обслуживания  и добровольного медицинского страхования;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* получение консультаций врачей-специалистов;
* выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
* отказ от медицинского вмешательства (при отказе должны быть разъяснены возможные последствия, отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником);
* получение информации о своих правах и обязанностях и 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 по письменному требованию копии медицинских документов;

2.2. Пациент обязан:

* заботиться о сохранении своего здоровья;
* соблюдать назначенный лечащим врачом режим и рекомендации по лечению (диетпитанию, медикаментозному и немедикаментозному, консервативному,  хирургическому или иному виду лечения)
* соблюдать правила поведения пациента в медицинской организации;
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, не употреблять в разговоре с медицинским персоналом и персоналом клиники ненормативную лексику,  быть выдержанным, доброжелательным;
* не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином  токсическом опьянении;
* своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
* являться на лечение и  осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
* соблюдать гигиену и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
* 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;
* в процессе лечения своевременно информировать лечащего врача и медицинский персонал об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* при требовании персоналом клиники подписать необходимые в процессе диагностики и лечения формы документов (информированное добровольное согласие на лечение, осмотр, медицинское вмешательство, отказ от госпитализации, отказ от вмешательства, отказ от дальнейшего пребывания в клиники, согласие с планом обследования и лечения и прочее);
* неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников «ЦСМ»;
* соблюдать установленный порядок деятельности «ЦСМ» и нормы поведения в общественных местах;
* соблюдать тишину в кабинетах и холле клиники, отключать звук мобильных телефонов и иных устройств при нахождении в кабинетах клиники;
* 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 «ЦСМ»;
* бережно относиться к имуществу «ЦСМ»;
* соблюдать чистоту и тишину в помещениях «ЦСМ»

 3. Обязанности лечащего врача:

* оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;
* по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
* предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
* сохранить конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

4. Меры безопасности в «ЦСМ»

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников «ЦСМ» пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

* проносить в здания и служебные помещения «ЦСМ» 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 «ЦСМ» без разрешения;
* громко разговаривать, кричать, использовать ненормативную лексику в разговоре с клиентами, пациентами и сотрудниками клиники;
* вмешиваться в работу персонала клиники;
* потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
* курить во всех помещениях «ЦСМ»;
* выносить из помещения «ЦСМ» документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
* помещать на стендах объявления без разрешения руководства «ЦСМ»;
* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства клиники;
* выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях «ЦСМ» в иных коммерческих целях;
* находиться в помещениях «ЦСМ» в верхней одежде, головных уборах, грязной обуви, без бахил;
* запрещается доступ в здание и служебные помещения «ЦСМ» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений «ЦСМ» сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

5. Ответственность за нарушение настоящих правил

5.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

5.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам «ЦСМ» и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях «ЦСМ», неисполнение законных требований работников «ЦСМ» влечет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

5.3. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с главным врачом и заместителем), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.

Генеральный директор ООО «ЦСМ» Битюкова Е.Е.