**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

**ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»**

1. **Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР» 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".

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

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР», 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 ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»;

- права и обязанности пациента;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

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

-  график работы ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР».

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся у заведующего центром и в каждом подразделении. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР».

1. **Порядок обращения пациентов в ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР».**

2.1. ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР» является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь.

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

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР», предъявив документ, удостоверяющий личность (Паспорт).

2.2.1 Для получения медицинской услуги "Программный гемодиализ" пациент должен обратиться непосредственно к заведующему ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР», либо к лицу, исполняющему его обязанности, предъявив:

* **Выписку из истории болезни пациента**
* **Паспорт гражданина РФ**
* **Действующий полис обязательного медицинского страхования.**
* **Результаты анализов  на антитела к гепатитам В и С, RW, ВИЧ (срок давности - не более 3-х месяцев)**
* **Сменную обувь**

2.2.2. Согласно назначенному заведующим (лечащим врачом) графику, пациенту необходимо посещать отделение для получения процедур гемодиализа.

2.3. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие 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, серия и номер страхового медицинского полиса.

2.4. Медицинская карта пациента является собственностью ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР» и хранится в отделении.

2.5. Медицинская карта на руки пациенту не выдается.

2.6. Информацию о времени и месте приема пациентов и их законных представителей директором, заведующим, пациент может получить у сотрудников отделения в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в отделениях ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР».

1. **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, лечение и нахождение в отделениях ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»  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 порядке с жалобой к должностным лицам ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР», в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к директору ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР», 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 и лечении, 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 отделений ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»;

- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»  для пациентов и правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

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

- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать рекомендуемую врачом диету;

- 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 ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»;

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

3.4. На территории отделений ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»  запрещается:

- приносить в отделения ООО «Центр Нефрологии» 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 ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»  без разрешения;

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

- посещать ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»  с домашними животными;

- курить в помещениях ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»  и на территории;

- помещать на стендах объявления без разрешения администрации ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»;

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

1. **Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР».**

4.1. Все возникающие споры между пациентом и ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»  рассматриваются должностными лицами ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»  в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 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 ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР» или обратиться к администрации в письменном виде.

4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма директора (заведующего). 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 приёма, 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 ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

1. **Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР». 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.

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

6.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом по требованию пациента (его законного представителя).

6.3. 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.

1. **График работы ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР» и ее должностных лиц.**

7.1. График работы ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»  и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы ООО «Центр Нефрологии»  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 директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются директором.

7.4. Прием пациентов (их законных представителей) директором или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационных стендах отделений.

7.5. Режим работы ООО «НЕФРОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»  утверждается директором.

**Пациенты, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.**