**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,  "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО » Точка красоты» ( далее ТК) , разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

 **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА :**

 1.В ТК оказывается первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях .

2.Режим работы ТК - с понедельника по воскресенье с 10 до 21часа.

3. Прием пациентов врачами ТК проводится согласно графику.

4. Предварительная запись пациента на прием  к врачу ТК осуществляется посредством:

 - звонка по телефону или при личном визите.

5. При входе в ТК пациенту рекомендуется одеть бахилы .

6. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

7,. При обращении пациента в ТК заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

8. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

.9. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

10. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить ТК по телефону в возможно короткие сроки.

11. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

.12. Врач от имени ТК заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной в ТК.

13. При заключении договора врач действует в качестве представителя ТК. Для заключения договора  пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст,  адрес места жительства и контактный телефон.

14. ТК осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно  в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. ТК обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

 **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

.При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

 Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ТК и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

 Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

 Облегчение боли, связанной с медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.

 Перевод к другому лечащему врачу;

Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

 Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи,  за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

 Обращение с жалобой к должностным лицам ТК , а также в контролирующие и /или надзирающие органы  или в суд;

Сохранение  работниками ТК 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 законодательными актами;

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;

 **Пациент обязан:**

.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов

8. Бережно относиться к имуществу ТК

Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

 **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОМЕЩЕНИЯХ ТК :**

1.Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях ТК ;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- фото и видеосъемка на личные носители информации в помещении **запрещена**

- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в ТК; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

- нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

2. В помещениях необходимо поддерживать чистоту и порядок.

3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.Пациент вправе получить от лечащего врача, всю интересующую его информацию о предполагаемой процедуре или обследовании, лечении .

5, Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры МЦ.

6. Персонал ТК имеет право удалить пациента из помещений организации в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

**ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ТК И ПАЦИЕНТОМ**

1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение заместителю главного врача по лечебной работе. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт ТК в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту  рекомендуется оставить номер  контактного телефона.

2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения ТК. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте ТК/ ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

**ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами МЦ.

2, Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством