**Правила внутреннего распорядка АНО «РМЦ «ЛОТОС»» для потребителей услуг**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее — Правила) Автономная некоммерческая организация «Региональный медицинский центр «ЛОТОС» (далее — АНО «РМЦ «ЛОТОС») — это регламент, определяющий порядок обращения пациента в АНО «РМЦ «ЛОТОС», права и обязанности пациента, правила поведения в Лаборатории и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в АНО «РМЦ «ЛОТОС», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

2. Правила внутреннего распорядка АНО «РМЦ «ЛОТОС» для пациентов включают:

порядок обращения пациента в АНО «РМЦ «ЛОТОС»

права и обязанности пациента;

порядок разрешения конфликтных ситуаций между АНО «РМЦ «ЛОТОС» и пациентом;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

время работы АНО «РМЦ «ЛОТОС» и его должностных лиц;

информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организации, в которой пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

3. Правила внутреннего распорядка АНО «РМЦ «ЛОТОС» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование в данной организации. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.

4. Правила внутреннего распорядка АНО «РМЦ «ЛОТОС» для пациентов находятся в доступном для ознакомления с ними месте — в регистратуре АНО «РМЦ «ЛОТОС»

**II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В АНО «РМЦ «ЛОТОС»**

1. Оказание медицинских услуг в АНО «РМЦ «ЛОТОС» осуществляется на основании публичного договора.

2. Медицинская помощь в АНО «РМЦ «ЛОТОС» осуществляется по времени записи через регистратуру или on-line запись.

3. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени приёма лабораторных исследований; о правилах вызова на дом, пациент может получить в регистратуре лично, по телефонной связи, с помощью информационных стендов, расположенных в холле АНО «РМЦ «ЛОТОС»

4. В регистратуре АНО «РМЦ «ЛОТОС» при первичном обращении на пациента оформляется бланк заказа, в который вносятся следующие сведения о пациенте:

фамилия, имя, отчество (полностью);

пол;

дата рождения (число, месяц, год);

адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);

контактный номер телефона;

место работы;

Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме.

Оформляется договор на оказание платных медицинских услуг по утвержденной форме, в соответствие с инструкцией по заключению договоров.

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

5. АНО «РМЦ «ЛОТОС» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала медицинского центра, либо имуществу, при невыполнении пациентам его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.

6. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию АНО «РМЦ «ЛОТОС» согласно раздела V настоящего положения, по графику приёма должностными лицами АНО «РМЦ «ЛОТОС» граждан, утверждённому директором.

**III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

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

выбор врача и выбор медицинской организации;

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

получение консультаций врачей-специалистов;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;

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, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;

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

2. Пациент обязан:

принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

своевременно обращаться за медицинской помощью;

уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;

выполнять медицинские предписания;

сотрудничать с врачом, специалистом на всех этапах оказания медицинской помощи;

соблюдать правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу организации здравоохранения.

3. На территории всех подразделений АНО «РМЦ «ЛОТОС» запрещено курение.

**IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ АНО «РМЦ «ЛОТОС» И ПАЦИЕНТОМ**

1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к главному врачу медицинского центра, к заместителю главного врача по лечебной работе, так же пациент имеет право обратится с претензией в письменном виде.

3. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — регистратору, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись регистратора с указанием входящего номера, с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, претензия может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.

5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6. Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

**V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, должностными лицами медицинского центра. 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

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

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

6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в АНО «РМЦ «ЛОТОС» является собственностью медицинского центра. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя АНО «РМЦ «ЛОТОС», получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного главным врачом, заместителем главного врача по лечебной части.

**VI. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

1. Порядок выдачи документов, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

**VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ АНО «РМЦ «ЛОТОС» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

1. Время работы АНО «РМЦ «ЛОТОС» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

2. Режим работы АНО «РМЦ «ЛОТОС» и его 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.

3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала АНО «РМЦ «ЛОТОС» (график работы — сменности) устанавливаются заместителем главного врача по лечебной работе в соответствии с должностными инструкциями персонала организации здравоохранения.

4. График и режим работы АНО «РМЦ «ЛОТОС» утверждаются главным врачом, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

5. Информация о времени работы АНО «РМЦ «ЛОТОС» его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах и в регистратуре «АНО «РМЦ «ЛОТОС»

**VIII. Информация о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг**

1. В АНО «РМЦ «ЛОТОС» производиться оказание платных медицинских, за наличный расчет, безналичный расчёт и по договорам с организациями, в соответствии с Постановлением правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» согласно утвержденного Прейскуранта медицинских услуг АНО «РМЦ «ЛОТОС».

2. Ознакомиться с предоставляемыми медицинскими услугами можно на сайте медицинского центра http://lotosvl.ru/