

**Правила поведения пациентов в ООО Медицинский центр «Диамед»**

Правила поведения пациентов в медицинском центре «Диамед» (далее-Правила) являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения права, обязанности и правила поведения Пациента во время посещения медицинских центров, а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (его представителем), медицинской организацией и еѐ сотрудниками.

Настоящие Правила посещения Пациентов разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, ФЗ РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ФЗ РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и нормативными правовыми актами, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иных нормативных правовых актов в области здравоохранения.

Настоящие Правила являются обязательными для персонала, пациентов, законных представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинские центры, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством прав Пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объѐме.

Настоящие Правила размещаются на сайте медицинской организации <https://diamed-center.ru/>в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационных стендах.

**Соблюдение настоящих правил является обязательным.**

1. Прием Пациентов в медицинском центре осуществляется по предварительной записи по телефону: 8 (423) 207-06-08 или лично пациентом (или его доверенным лицом) в регистратуре медицинского центра или через сайт медицинской организации.

2. Ежедневно с 08.00- до 13-00 производится прием анализов в порядке живой очереди.

3. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и иную информацию у администратора непосредственно, по телефону или на сайте медицинской организации.

4. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон. День и время приѐма Пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных «окон» в приѐме.

5. При первичном посещении медицинской организации пациент предъявляет паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность. Это необходимо для заключения Договора об оказании медицинских услуг, дачи согласия на обработку персональных данных, дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (при необходимости) и других документов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

6.При первичном обращении в медицинский центр с каждым Пациентом в обязательном порядке заключается Договор оказания платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, один из которых остается в отделении медицинского центра, а второй выдается на руки Пациенту. В случае отказа Пациента от заключения договора об оказании платной медицинской услуги ему будет отказано.

* Под первичным приемом в рамках настоящих Правил понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между Пациентом и медицинским центром и последующее обращение к этому врачу-специалисту более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения. 
* Под повторным приемом в рамках настоящих Правил понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения.  если с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного месяца, следующий прием того же специалиста считается первичным.

7. Для того чтобы приступить к лечению Пациенту необходимо подписать добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Пациенту в обязательном порядке разъясняют возможные последствия, что фиксируется в медицинской карте. Свой отказ от лечения Пациент должен подписать лично. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" законные представители дают информированное добровольное согласие в отношении:

* лица, не достигшего возраста 15 лет (16 лет для лица больного наркоманией), или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство;

8. Также подписывается Согласие на обработку персональных данных с указание паспортных данных и сроком действия согласия.

9. При назначении любых исследований, процедур и лечебных препаратов Пациент информируется о целесообразности их применения, стоимости, возможных осложнениях и последствиях отказа от лечения.

10. При обращении в медицинский центр Пациенту оформляется медицинская карта амбулаторного больного. Карта Пациента – собственность медицинского центра. Пациент имеет право на получение выписки из медицинской карты.

11. Запрещается выносить из центра документы, полученные для ознакомления и изымать документы из медицинских карт, информационных стендов.

12. При первичном обращении в Медицинский центр пациенту следует явиться на приѐм за 15-20 минут до начала приѐма. Это время требуется для заключения договора и заполнения необходимой медицинской документации (анкеты пациента, информированного добровольного согласия (ИДС) на виды медицинских вмешательств и согласия на обработку персональных данных).

13. Время записи на прием считается условным. Ожидание Пациентом приглашения на прием допускается до 15 минут, не более.

14. Пациент обязан предупредить администраторов медицинского центра о возможном опоздании на прием. При опоздании Пациента, по независящим от центра причинам, продолжительность медицинской услуги сокращается на время опоздания без изменения стоимости услуг. Время ожидания опаздывающего пациента – 10 минут. По истечении времени Пациент считается не явившимся, и врач вправе использовать образовавшееся «окно» для приема следующего Пациента без уведомления опоздавшего.

15. Если пациент не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит, то он должен заранее сообщить об этом администратору по телефону. В случае если пациент записался и не явился на прием более 5 раз, администратор вносит пациента в «черный список»

16. В случае отсутствия врача в связи с форс-мажорными обстоятельствами, администратор предупреждает об этом Пациента по контактному телефону, указанному Пациентом.

17. Во время нахождения в медицинском центе Пациент должен выключить звук мобильного телефона, не пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь».

18. В целях безопасности Пациента в медицинском центре осуществляется постоянное видеонаблюдение.

19. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения будет отказано в приеме и лечении.

20. Сумма оплаты медицинских услуг определена прейскурантом медицинского центра, действующим на день оплаты

21. Пациент оплачивает услуги медицинского центра наличными денежными средствами или безналичным расчетом через терминал, установленный в медицинском центре.

22. Работниками медицинского центра по телефону не дается информация, касающаяся личных данных Пациента.

23. На приѐме Пациенту необходимо своевременно сообщать врачу об имеющейся непереносимости лекарственных препаратов.

24. Приѐм пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии законных представителей.

25. Пациент вправе заходить в кабинет врача только по приглашению персонала медицинского центра.

26. При пребывании в медицинском центре не следует оставлять свои вещи без присмотра. Медицинская организация не отвечает за их сохранность. В случае обнаружения оставленных вещей просьба сообщать об этом администратору.

**Пациент обязан:** 

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; 
* своевременно обращаться за медицинской помощью; 
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными; 
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники; 
* соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах; 
* посещать клинику в соответствии с установленным графиком назначенного времени приёма и работы клиники; 
* при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы; 
* не вмешиваться в действия лечащего врача во время приёма, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи; 
* не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники; 
* бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники; 
* соблюдать правила пожарной безопасности;

**Запрещается:** 

* иметь при себе предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих; 
* находиться в служебных помещениях клиники без разрешения сотрудников клиники;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями; 
* выносить из помещения Клиники имущество клиники и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников клиники; 
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов без разрешения сотрудников клиники; 
* размещать в клинике объявления без разрешения администрации Клиники;
* производить фото-, аудио-, видеосъемку на территории медицинских центров без письменного разрешения главного врача (а при его отсутствии - заместителя главного врача). При этом съѐмка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или не нарушает прав других граждан; 
* выполнять в клинике функции торговых агентов, представителей. 
* приходить в Медицинские центры в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях Медицинских центров организации может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима.
* Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у Пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении Пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия Пациента угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила.

**Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих правил, сотрудники клиники имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников клиники, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба клинике, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

При нарушении Пациентом настоящих Правил персонал Медицинского центра вправе составить Акт о нарушении Правил поведения пациентов в медицинской организации.

 Руководство ООО Медицинский центр «Диамед»