|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ |
| Главный врач |
|  ООО «ПараДокс» |
| наименование медицинской организации |
|  Литвякова А.Е.  |  |  |
| Ф. И. О. |  | подпись |
| «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |

Положение о правилах оказания медицинских услуг

# 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее – Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг в ООО «ПараДокс» (далее – Организация) потребителям.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 №1006, Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками ООО «ПараДокс» и Пациентами, заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Организацией.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

# 2. Порядок обращения Пациентов

2.1. Прием Пациентов в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону 8(910)-869-22-89, либо при личном посещении Организации.

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

2.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом.

Выбранные Пациентом дата и время заносятся в журнал записи Пациентов (систему записи Пациентов) вместе с контактными данными Пациента.

Администратор Организации информирует Пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру.

2.3. За 1 день до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста, сотрудник Организации связывается с Пациентом для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Пациент обязан за 3 часа предупредить администратора Организации.

В случае опоздания Пациента на прием более чем на 10 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Пациенту.

2.4. Пациенты с острой патологией записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения запись осуществляется в плановом порядке. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Пациента организуется вызов службы «Скорой помощи» для госпитализации. При отказе Пациента от госпитализации оформляется «Информированный отказ».

2.5. При обращении в Организацию Пациент обязан предоставить следующие документы:

* документ, удостоверяющий личность (паспорт);
* полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.

Также при первичном обращении в Организацию Пациент:

* заключает договор на оказание медицинских услуг;
* дает согласие на обработку персональных данных.

# 3. Права и обязанности Пациентов

3.1. Пациент имеет право на:

* выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;
* диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Организации методами и лекарственными препаратами;
* получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
* письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
* выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту персональных данных;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* отказ от медицинского вмешательства;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
* другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам, Пациенту предлагается:

* лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
* лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
* перенос времени приема на другой день. В таком случае Пациент вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. Пациент обязан:

* соблюдать настоящие Правила;
* соблюдать режим лечения;
* проявлять в общении с сотрудниками и другими Пациентами Организации такт, уважение и доброжелательность;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Организации;
* посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
* ознакомиться и подписать договор на оказание медицинских услуг, информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
* оформлять в письменной форме 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 госпитализации;
* предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья;
* бережно относиться к имуществу Организации;
* соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

3.4. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

* находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
* курить в помещении Организации;
* громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
* оставлять малолетних детей без присмотра;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт;
* находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;
* оставлять без присмотра личные вещи;
* являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае, если отсутствует риск жизни и здоровья, такие Пациенты удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;
* пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
* проводить фото и видеосъемку в помещении Организации;
* посещать Организацию с животными.

# 4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора на оказание платных медицинских услуг, Пациент проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для осуществления лечения о своем здоровье, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

4.2. Для проведения медицинского осмотра Пациенту необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Пациент самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.3. В случае нарушения Пациентом установленного лечения либо отступления от него, он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.4. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

4.5. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Организации, либо к администратору, либо оставить письменную жалобу в «Книге жалоб и предложений», находящуюся у администратора.

4.6. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли.

Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Пациента или его законного представителя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

# 5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. Пациент несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

5.2. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска жизни и здоровья Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.