

**«Утверждаю»**

**20.10.2023г**

**Директор ООО «Альтаир 03»**

**И.Г. Скок**

**Правила внутреннего распорядка для пациентов в ООО «Альтаир 03»**

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г № 1006», Федеральным законом № 323 –ФЗ от 21.11.2011г «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иными нормативно – правовыми актами.

2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в ООО «Альтаир 03» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими клиники, а также безопасности сотрудников клиники; порядок обращения в ООО «Альтаир 03»; порядок разрешения конфликтных ситуаций; порядок выдачи справок, документов, выписок из медицинской документации; график работы ООО «Альтаир 03» и его должностных лиц; ответственность за нарушение настоящих Правил.

**I. Правила поведения пациентов и иных посетителей**

1.1. Пациентам и сопровождающим их лицам в целях соблюдения санитарно – противоэпидемического режима, пожарной безопасности, пресечения террористической деятельности, административных правонарушений, обеспечения личной безопасности сотрудников клиники и её посетителей запрещается:

- проносить в здание клиники огнестрельное, травматическое, газовое и холодное оружие; ядовитые, химические и взрывчатые вещества, другие предметы и средства, наличие которых или их применение может представлять угрозу безопасности окружающим;

- приносить в здания и служебные помещения клиники крупногабаритные предметы (чемоданы, корзины, рюкзаки и прочие);

- приводить в помещения клиники домашних животных;

- находиться в служебных помещениях без разрешения медицинского персонала;

- громко разговаривать, шуметь;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях клиники, не предназначенных для потребления пищи;

- находиться в помещении клиники в верхней одежде и в грязной обуви;

- выносить из клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие – либо документы из медицинских карт, со стендов и папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации;

- производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации клиники;

- курить за пределами мест, специально отведенных для курения, плеваться;

- распивать спиртные напитки в помещениях клиники или на крыльце;

- играть в азартные игры на территории клиники;

- появляться на территории клиники и в её помещениях в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

1.2. Пациенту при нахождении в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения может быть отказано в приеме за исключением необходимости оказания пациенту экстренной и неотложной медицинской помощи.

**II. Порядок обращения в ООО «Альтаир 03**»

2.1. Пациенты обращаются в ООО «Альтаир 03» по предварительной записи через сотрудников колл - центра или самостоятельно.

2.2. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: ФИО полностью, дата рождения, пол, адрес регистрации. При отсутствии документов, удостоверяющих личность, данные на пациента заносятся с его слов (на амбулаторной карте в данных графах указывается запись «со слов пациента»). При оформлении медицинской карты пациент (его законный представитель) заполняет согласие на обработку персональных данных, на получение медицинских услуг при оказании первичной медико – санитарной помощи, информированное добровольное согласие на оказание медицинской услуги, не вошедшей в объём первичной медико – санитарной помощи и договор возмездного оказания медицинских услуг.

2.3. Медицинская карта является собственностью клиники и хранится в ООО «Альтаир 03» до окончания сроков её хранения, утвержденных нормативно – правовой документацией. Запрещается самовольный вынос медицинской карты с территории клиники без согласования с администрацией клиники.

2.4. Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, диагностических и лечебных медицинских услугах пациент может получить непосредственно у администраторов клиники в устной форме или у сотрудников колл - центра по телефонам **8(423) 2–43-14–15; 8(423) 2-40-23-23, 8(423) 2 40-00-00**

2.5. Накануне приема сотрудники колл – центра или администраторы клиники напоминают пациенту о времени приема.

2.6. В случае опоздания пациента на приём или диагностическое обследование более 10 минут назначенного времени сотрудники клиники вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время направить следующего пациента.

2.7. При задержке планового приёма врачом более 10 минут по объективным, не зависящим от врача, обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), ожидающему пациенту предлагается перенести приём на другой день; провести консультацию (диагностическое обследование) в назначенное время у другого свободного специалиста, или консультацию (диагностическое обследование) в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки врача. Пациент должен быть предупрежден врачом о задержке приема и его причине.

2.8. При задержке времени приёма врачом по другим причинам, не зависящим от врача (автомобильная авария на пути движения, острое ухудшение состояния здоровья и пр.), администратор предлагает пациенту перенести приём на другую согласованную с пациентом дату или к другому свободному специалисту.

2.9. Прием и оказание медицинской помощи маломобильным пациентам осуществляется по возможности (в зависимости от вида медицинской помощи) на первом этаже клиники.

**III. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**

3.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан определен в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г № 59 « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ООО «Альтаир 03» с устным или письменным обращением, обратиться по телефону «горячей линии»- **8 914 340 37 40.**

3.3. Пациент (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование ООО «Альтаир 03», ФИО должностного лица либо должность соответствующего лица, а также свои ФИО полностью, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.4. Письменное обращение пациент передает администратору ООО «Альтаир 03» для регистрации и передачи должностным лицам на рассмотрение.

3.5. Письменное обращение, поступившее администрации клиники рассматривается в течение 30 дней с момента его регистрации в порядке, установленном Федеральным законодательством.

3.6. Ответ на письменное обращение направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в заявлении.

**IY. Порядок выдачи справок, документов, выписок из медицинской документации.**

4.1. Порядок выдачи справок, документов, выписок из медицинской документации утверждается локальным нормативным актом на основании нормативно – правовой документации, действующей на территории Российской Федерации.

4.2. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента предоставляются на основании письменного заявления самого пациента либо его законного представителя.

**Y. График работы ООО «Альтаир 03» и его должностных лиц.**

5.1. Режим работы ООО «Альтаир 03» ежедневно с 08.00 до 20.00. График работы клиники в праздничные и предпраздничные дни может отличаться. Информация о режиме работы и об изменении режима работы размещается на официальном сайте клиники в информационно – коммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах клиники.

5.2. График работы должностных лиц ООО «Альтаир 03» определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Альтаир 03».

5.3. Приём пациентов должностными лицами осуществляется в установленные дни и часы приёма. Информация о часах приёма размещается на официальном сайте клиники в информационно – коммуникационной системе «Интернет» и на информационных стендах.

**YI. Ответственность за нарушение настоящих правил**

6.1. В случае нарушения настоящих правил, пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

6.2. В случае причинения ущерба имуществу ООО «Альтаир 03» пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.