ИП Богданова Татьяна Александровна

Юридический адрес: 443110, г. Самара, ул. Осипенко, д. 24, кв. 85

Фактический адрес: 443010, г. Самара, ул. Арцыбушевская 204

Лицензия № ЛО-63-01-005075 от 22.04.2019

ИНН 631601316479 ОГРНИП 318631300180257

ОКПО 0138878823 КПП 631602006

E-mail: ipbogdanovata@gmail.com

Телефон: +79276073727; +79171531853

УТВЕРЖДАЮ

ИП Богданова Т.А.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО

РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ИП Богдановой Т.А. (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.l1.2011 г. 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992г. 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.20212 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказами и распоряжениями ИП Богдановой Т.А., и иными локально-нормативными актами. Правила находятся в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

Правила являются организационно-правовым документом, определяющим регламент работы ИП Богдановой Т.А.

Правила определяют нормы поведения потребителей (далее - Пациентов) и условия получения платных медицинских услуг в медицинском офисе ИП Богдановой Т.А. (далее - Учреждение) с целью обеспечения более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими. Соблюдение Правил способствует получению Пациентами медицинских услуг в соответствии с установленными требованиями по качеству, срокам и объемам оказания медицинской помощи.

Правила также призваны обеспечить безопасность и комфорт граждан при посещении Учреждения, равно как и работников Учреждения.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех сторон в процессе оказания медицинских услуг в Учреждении.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления.

**Порядок обращения пациента за медицинской помощью.**

При обращении в Учреждение пациенту необходимо соблюдать следующую последовательность:

* при входе в медицинский офис надеть бахилы;
* по желанию ознакомится с информацией, размещенной на информационных досках (на первом этаже, лестничном пролете);
* снять верхнюю одежду, забрав с собой все ценности, разместить ее в гардеробе;

 обратиться к дежурному администратору, при этом объяснив суть обращения за медицинской помощью, предъявив документ удостоверяющий личность;

* после этого администратор ознакамливает пациента с порядком оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи, программами госгарантий, договором возмездного оказания медицинских услуг, информированным согласием на медицинское вмешательство, добровольным информированным согласием на определенную процедуру, согласием на обработку персональных данных;

- пациент подписывает договор, информированное согласие на медицинское вмешатильство согласие на обработку персональных данных и отправляется в кабинет приема врачом, при необходимости — ожидает;

* врач осматривает пациента, разъясняет необходимость тех или иных процедур, ознакамливает со стоимостью рекомендованной лечебно-диагностической помощи;
* если пациента устраивают условия возмездного оказания медицинской помощи, он ставит подпись в Приложении №1 к договору оказания медицинских услуг о «том, что готов оплатить указанную услугу, а также, в добровольном информированном согласии на определенную медицинскую процедуру;

- врач разъясняет пациенту процесс проведения медицинской манипуляции, порядок пост процедурного ухода, предупреждает о возможных побочных реакциях;

* врач проводит процедуру;
* после проведения процедуры пациент оплачивает ее у администратора, который в свою очередь, выдает соответствующий платежный документ;
* при выходе из медицинского офиса, снимает бахилы и оставляет их в соответствующей маркированной емкости.
* если пациент имеет те или иные претензии в отношении качества оказания медицинской помощи, он может обратиться с письменной или устной жалобой к ИП Богдановой Т.А. в соответствии с графиком работы Учреждения.

**Правила поведения пациентов и посетителей в медицинском офисе.**

Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарноэпидемиологического режима запрещается:

- приносить в помещения медицинского офиса огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы;

- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;

- курить во всех помещениях медицинского офиса;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещения медицинского офиса документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов;

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

- находиться в помещениях медицинского офиса в верхней одежде и грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях медицинского офиса;

- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинского офиса;

-посещать медицинский офис с домашними животными;

- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудниками Учреждения;

- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами. Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

- портить мебель и предметы интерьера;

Пациенты и посетители на территории и в помещениях медицинского офиса обязаны:

- во время получения амбулаторной помощи соблюдать правила поведения в медицинской организации;

- проявлять в общении с работниками такт и уважение, быть выдержанными и доброжелательными,

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинского офиса;

- посещать подразделения медицинский офис в соответствии с установленным графиком его работы, по предварительной записи;

- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинского офиса;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых

отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость при выходе);

- при входе в медицинский офис надевать бахилы или сменную обувь;

- верхнюю одежду оставлять в гардеробе, ценные вещи не оставлять в карманах верхней одежды;

- соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам медицинского офиса;

- ознакомится с предоставленной ему информацией в полном объеме, при необходимости потребовать разъяснений у специалистов медицинского офиса.

Порядок разрешения конфликтов

1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к ИП Богдановой Т.А. или обратиться в письменном виде.
2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.
3. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их КОПИИ).

1. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленным законом. Регистрация письменных обращений производится у администратора.
2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством. В случаях если, обращение имеет финансовую претензию, оно подлежит рассмотрению в 10 -дневный срок.
3. Ответ на письменное обращение, поступившее в адресИП Богдановой Т.А., направляется по почтовому адресу, указанному в обращении либо по электронной почте.
4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Ответственность за нарушение Правил.

1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, 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 здоровья пациента.
2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники медицинского офиса вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников охранного предприятия или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками правоохранительных органов.
3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу медицинского офиса, влекут отвественность, предусмотренную законодательством РФ.