На территории клиники действуют общие **правила внутреннего распорядка ООО «ККМН» (далее — Клиника).**

Просим вас их придерживаться.

**ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ЗА МЕДИЦИНСКИМИ УСЛУГАМИ**

В клинике оказывается амбулаторная медицинская помощь.

В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал клиники направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

В случае обращения пациентов в клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается к администраторам клиники, которые проводят запись к медицинским специалистам.

Режим работы клиники - с понедельника по воскресение с 9.00 до 21.00 часов.

Прием пациентов врачами проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении к администраторам или по телефону +7 (495) 492-19-50, а также через сайт https://saturnia.ru/

При входе в клинику пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация клиники ответственности не несет.

При обращении пациента в клинику заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить клинику по телефону в возможно короткие сроки.

Пациент входит в кабинет врача по его приглашению.

Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

При обращении в клинику пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно с соблюдением ФЗ «О персональных данных».

Права и обязанности пациента указаны в Федеральном законе "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ текст которого размещен на сайте клиники.

**В помещениях клиники запрещается:**

* Находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил), кроме летнего периода.
* Перемещаться (передвигаться) с детскими колясками, велосипедами и самокатами, роликовыми коньками, гироскутерами, равно как и передвигаться на них по помещениям клиники; их необходимо оставлять в специально отведенных для этого помещениях.
* Курить в зданиях и помещениях подразделения, за исключением специально отведенных для этого мест.
* Распивать спиртные напитки; употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества.
* Появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости получения экстренной и неотложной медицинской помощи.
* Пользоваться служебными телефонами подразделения, компьютерной техникой клиники.
* Пользоваться мобильными телефонами и/или иными устройствами связи в режиме «звук» (устройства связи должны быть переведены в режим «без звука»), просим вас не пользоваться в кабинете врача сотовыми телефонами.
* Находиться в служебных помещениях без сопровождения медицинского или административного персонала клиники.
* Пользоваться медицинским оборудованием клиники самостоятельно.
* Приносить сильно пахнущие или экзотические цветы и растения, запах или пыльца которых может вызвать аллергические реакции у окружающих вас лиц.
* Бегать по коридорам, лестничным клеткам и пролетам, сидеть на ступеньках и перилах.
* Проходить в помещения и коридоры, предназначенные для пребывания персонала.
* Находиться с домашними животными.
* Наносить надписи и расклеивать без письменного разрешения руководства клиники объявления, плакаты и другую продукцию информационного или рекламного содержания.
* Использовать территорию клиники для занятий предпринимательской и иной деятельностью без письменного разрешения руководства клиники, а также торговать с рук в местах, не предназначенных для этого.
* Находиться в грязной, зловонной одежде с предметами и продуктами, которые могут испачкать посетителей и работников клиники.
* Оставлять без присмотра детей в период нахождения на медицинском объекте, разрешать им свободное перемещение без контроля.
* Использовать на территории медицинского объекта электронную аппаратуру, подавляющую сигналы сотовой и радиосвязи, незаконно использовать сети Wi-Fi с закрытым паролем доступом.

Ведение фото- и видеосъемки в общественных зонах клиники не запрещено.
Однако мы не поддерживаем любую съемку, которая противоречит комфорту других пациентов, поэтому рекомендуем пациентам обращаться к администраторам во всех случаях, когда это происходит.
В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих правил, клиника оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание услуг, а если он заключен – в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст. 11 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

**ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через администраторов и передается на рассмотрение генеральному директору и главному врачу.

Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено на электронную почту в электронном виде.

Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения клиникой.

Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

Ответ на обращение, размещенное на сайте клиники направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

**ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами клиники.

 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 проведенного лечения и возможных осложнениях.

В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

**ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

**ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы клиники.

Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

Перед заключением договора пациент может ознакомиться с правилами оказания платных медицинских услуг, установленными законодательством РФ и запросить все необходимые ему сведения и документы.

Клиника предоставляет каждому пациенту всю необходимую для ознакомления информацию в порядке, установленном законодательством РФ.

Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, а также установленные в клинике правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

Претензии и споры, возникшие между потребителем и клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.