СОГЛАСОВАНО Приложение № 2

Председатель ПК к приказу №15 от 09.01.2024г.

 «Утверждаю»

 Главный врач

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.В. Тараненко \_\_\_\_\_\_\_\_ В.Н.Гребенников

**Правила**

**предоставления платных медицинских услуг**

**в**  **ГБУЗ АО «Ахтубинская районная больница»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления платных медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией ГБУЗ АО "Ахтубинская РБ" (далее - Организация) потребителям.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании [Правил](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=136209&date=28.08.2023&dst=100010&field=134) предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736, Федерального [закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=452906&date=28.08.2023) от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", [Закона](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&date=28.08.2023) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками медицинской организации ГБУЗ АО "Ахтубинская РБ" и Заказчиками (Потребителями), заключившими [Договор](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAP&n=49585&date=28.08.2023) 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 Потребителей

2.1. Прием потребителей в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону 5-17-69 либо при личном посещении Организации, либо путем заполнения формы на сайте Организации http://crbahtuba.ru/ .

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

Лабораторные исследования проводятся без записи, в порядке очередности обращения в медицинскую организацию, в установленные часы.

Услуги процедурного кабинета (инъекции, капельницы) проводятся при наличии направления от лечащего врача.

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

Выбранные Потребителем дата и время заносятся в журнал записи пациентов (систему записи пациентов) вместе с контактными данными Потребителя.

Администратор Организации информирует Потребителя 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 Потребителем для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Потребитель обязан за 2 часа предупредить администратора Организации.

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

2.4. Потребители 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 Потребителя организуется вызов службы скорой помощи для госпитализации. При отказе Потребителя от госпитализации оформляется информированный отказ.

2.5. При обращении в Организацию Потребитель обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.

Также при первичном обращении в Организацию Потребитель:

- заключает договор на оказание медицинских услуг;

- дает согласие на обработку персональных данных.

3. Права и обязанности Потребителей

3.1. Потребитель 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 Потребителя 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 Потребителю 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 Потребитель вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. Потребитель обязан:

- соблюдать настоящие Правила;

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

- проявлять в общении с сотрудниками и другими Потребителями Организации такт, уважение и доброжелательность;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других Потребителей и сотрудников Организации;

- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- ознакомиться с договором на оказание медицинских услуг, информированным согласием на медицинское вмешательство или отказом от медицинского вмешательства, согласием на обработку персональных данных и подписать их;

- 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. Потребителям 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 для жизни и здоровья, такие Потребители 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 оказания платных медицинских услуг Потребитель проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Потребитель должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем здоровье, необходимую для осуществления лечения, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

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

4.3. По результатам осмотра Потребителю выдается заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

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

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

4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель (законный представитель Потребителя) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу либо администратору Организации или оставить письменную жалобу в книге жалоб и предложений, находящейся у администратора.

4.7. 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 Потребителю (законному представителю Потребителя) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Потребителю против его воли.

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

5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. Потребитель 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 Потребителем и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска для жизни и здоровья Потребителя, 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 влекут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.