**ООО Городская медицинская лаборатория «Надежда»**

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Исполнительный директор**

**ООО ГМЛ «Надежда»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Э.И. Окс**

**«11» января 2021 года**

**Правила внутреннего распорядка для пациентов**

**ООО Городская медицинская лаборатория «Надежда»**

**(далее – Лаборатория)**

**I. Общие положения**

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1. Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей Лаборатории включают:

• порядок обращения в Лабораторию;

• права и обязанности пациента, а также иных посетителей Лаборатории;

• порядок разрешения конфликтных ситуаций между Лабораторией и пациентом, а также иными посетителями Лабораторией;

• порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

• порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

• график работы Лаборатории и ее должностных лиц;

2. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих исследования в Лаборатории, а также иных посетителей Лаборатории.

3. Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей Лаборатории должны находиться в доступном месте (в регистратуре), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

**II. Порядок обращения пациентов в Лабораторию**

1. Медицинская помощь населению осуществляется в Лаборатории в будни дни с 8-00 до 20-00, в субботу с 9-00 до 13-00 часов.
2. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

**III. Права и обязанности пациентов и иных посетителей поликлиники**

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (глава 4).

**1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право**

• уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

• информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

• обследование и нахождение в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиями;

• облегчение боли, связанной с медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

• обжалование применяемых методов обследования;

• добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

• обращение с жалобой к должностным лицам медицинской организации, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;

• сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

• получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

**2. Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:**

• соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей Лаборатории;

• бережно относиться к имуществу Лаборатории;

• уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

• уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;

• предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (здоровья его ребенка), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

• выполнять медицинские предписания;

• сотрудничать с медицинскими работниками на всех этапах оказания медицинской помощи;

• соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход в процедурные кабинеты Лаборатории в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях.

3. Посетители Лаборатории не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей Лаборатории. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом Лаборатория (её работники) вправе осуществлять (производить) фотосъёмку, звуко- и видеозапись посетителей Лаборатории и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители Лаборатории считаются предупрежденными о проведении в отношении них фотосъемки, звуко- и видеозаписи.

4. Всем лицам, находящимся на территории Лаборатории, **запрещается**:

• Распивать спиртные напитки, входить в Лабораторию в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.

• Самовольно проникать в служебные помещения Лаборатории.

• Приносить в Лабораторию легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.

• Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)

• Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении Лаборатории.

• Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

**IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и лабораторией**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Лаборатории или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию Лаборатории в письменном виде.

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заноситься в Журнал приема по личным вопросам. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.

3. В случае, если в обращении содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6. Письменное обращение, поступившее администрации Лаборатории, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Лаборатории, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.