**Правила поведения потребителя и**

**законного представителя в**

**ООО «ЭКСПРЕСС-СЕРВИС»**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006" (настоящее постановление вступает в силу с 1 сентября 2023 г. и действует до 1 сентября 2026 г.), Уставом медицинской организации (далее — МО), иными нормативно-правовыми актами.

**2.** Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в МО при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими МО, а также работников МО. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

**3.** Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах МО, а также на сайте МО в сети «Интернет».

**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**и ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ**

**ПОТРЕБИТЕЛЬ имеет право на:**

* выбор лечащего врача;
* профилактику, диагностику, лечение в МО в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* получение консультаций врачей-специалистов МО;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
* получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
* получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* выбор лиц, которым в интересах потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну потребителя, а также персональных данных потребителя;
* отказ от медицинского вмешательства;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
* допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
* предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
* отказ от медицинского вмешательства;
* непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
* получение копий и выписок из медицинских документов;
* получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ  добровольного медицинского страхования и на платной основе.

**Потребитель обязан:**

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в МО;
* проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;
* своевременно являться на прием к врачу и заблаговременно (желательно накануне, но не позднее 4-х часов) предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
* являться на лечение, осмотры и на диагностические исследования в установленное и согласованное с врачом время;
* сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
* информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
* подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от вмешательств;
* ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
* своевременно и неукоснительно выполнять все предписания врача;
* немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
* посещать подразделения МО и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;
* при посещении МО надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, снимать верхнюю одежду;
* бережно относиться к имуществу МО, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МО.

**ПОТРЕБИТЕЛЮ и ЗАКОННОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ**

**В МО ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

* Проносить в здания и служебные помещения МО огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
* Проносить в здания и служебные помещения МО крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
* Находиться в служебных помещениях МО без разрешения Администрации;
* Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях МО, не предназначенных для потребления пищи;
* Курить в помещениях МО;
* Громко разговаривать, шуметь;
* Оставлять малолетних детей без присмотра;
* Выносить из МО документы, полученные для ознакомления;
* Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
* Выносить из МО, принадлежащие ему игрушки, книжки.
* Размещать в помещениях и на территории МО объявления, рекламную продукцию без разрешения администрации МО;
* Производить фото-, аудио- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МО;
* Находиться в помещениях МО в верхней одежде, грязной обуви;
* Проходить в здание и помещения МО в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ВРАЧА**

**Лечащий врач обязан:**

* Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение потребителя;
* Предоставлять информацию о состоянии здоровья потребителя;
* Разъяснять потребителю в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
* По требованию потребителя или его законного представителя направлять потребителя на консультации к врачам-специалистам;
* При необходимости созвать консилиум врачей.

**Лечащий врач вправе:**

* Лечащий врач по согласованию с главным врачом МО может отказаться от наблюдения пациента и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни потребителя и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

* В случае нарушения настоящих Правил потребители и законные представители несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.
* В случае причинения ущерба имуществу МО потребитель (законный представитель) обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.