

Утверждаю

Генеральный директор

ООО «МЕЛИССА+»

Н.Ю. Демина

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «МЕЛИССА+»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка и оказания медицинских услуг (далее – «*Правила*») являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в общество с ограниченной ответственностью «МЕЛИССА+» – частный медицинский центр «МЕЛИССА+» (далее – ООО «МЕЛИССА+» или ЧМЦ « ПЕРЕСВЕТ») и разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила определяют:

- порядок обращения пациентов за оказанием платных медицинских услуг в ООО «МЕЛИССА+»;
- права и обязанности пациентов;
- правила поведения в ООО «МЕЛИССА+» пациентов, а также сопровождающих и (или) представляющих интересы пациентов;
- порядок оказания медицинских услуг в ООО «МЕЛИССА+»
- порядок разрешения иных вопросов, возникающих между пациентом (его представителями) и ООО «МЕЛИССА+».

1.3. Настоящие правила распространяются на всех пациентов ООО «МЕЛИССА+» и сопровождающих или представляющих их интересы лиц, а также сотрудников ООО «МЕЛИССА+».

1.4. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, и создание наиболее благоприятных условий и возможностей оказанию пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы ООО « МЕЛИССА+».

1.5. С настоящими Правилами должны быть ознакомлены все пациенты, а также сопровождающие и (или) представляющие их интересы лица. Правила находятся в регистратурах ООО «МЕЛИССА+», а также на официальном сайте в сети Интернет по адресу: www.peresvet.vrn.ru.

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В ООО «МЕЛИССА+»

2.1. ООО «МЕЛИССА+» является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, и **не участвует** в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Все медицинские услуги являются **платными** и оказываются в соответствии с Прейскурантом медицинских услуг, действующим на дату оказания услуг.

2.2. Пациенты, а также представляющие их интересы лица (законные представители) могут получить медицинскую помощь, оказываемую в ООО «МЕЛИССА+», путем:

1) предварительной записи по телефону: **8 (473) 2 47 70 80; 8 (473) 2 70-20** в режиме 9-00 до 21-00 часов (понедельник- пятница), в субботу с 9-00 до 16-00 часов ;

2) личного обращения в регистратуру ООО «МЕЛИССА+» в режиме 9-00 до 21-00 часов (понедельник-пятница), в субботу с 9-00 до 16-00 часов ;

2.3. Прием пациентов специалистами проводится в соответствии с установленным расписанием приема (оказанием услуги). При этом любой специалист вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи. В случае непредвиденного отсутствия специалиста или других объективных причин, не позволяющих оказать медицинскую услугу, регистратор больницы заранее предупреждает об этом пациента (его законного представителя).

2.4. Перед оказанием медицинской услуги с пациентом (его законным представителем) заключается договор на оказанием медицинских услуг по форме, утвержденной в ООО «МЕЛИССА+». Все изменения к договору оформляются в виде дополнительного соглашения к договору.

2.5. Также пациент (его законный представитель) **дает** согласие на обработку персональных данных, необходимых для оказания медицинских услуг, а также для защиты его жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов. ООО « МЕЛИССА+» гарантирует сохранность полученных данных, в том числе, составляющих врачебную тайну в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2.6. Перед оказанием медицинской услуги пациент (его законный представитель) дает соответствующее информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств или отказ от них в соответствии с предусмотренными действующим российским законодательством, а также применяемыми в ООО « МЕЛИССА+» формами.

2.7. При предоставлении медицинской услуги в амбулаторных условиях на каждого пациента заполняется учетная форма № 025/у (медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях), в соответствии с правилами, утвержденными приказом генерального директора ООО «МЕЛИССА+»- « Об утверждении правил ведения медицинской карты амбулаторного больного формы 025/у в ООО «МЕЛИССА+»»

2.8. При предоставлении медицинской услуги в стационарных условиях на каждого пациента заполняется учетная форма № 003/у (медицинская карта стационарного больного), в соответствии с правилами, утвержденными приказом генерального директора ООО «МЕЛИССА+»- « Об утверждении правил ведения медицинской карты стационарного больного формы 0003/у в ООО «МЕЛИССА+»»

2.9. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал ООО «МЕЛИССА+» оказывает необходимую экстренную помощь и (или) направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение, если в ООО «МЕЛИССА+» отсутствует возможность оказания им необходимой специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи, в том числе в связи с отсутствием в лицензии соответствующего вида услуг, отсутствием необходимых технических мощностей и других обстоятельств, не позволяющих оказать необходимую и должную медицинскую помощь.

2.10. В случае обращения в ЛДЦ пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, персонал обязан передать сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения ООО «МЕЛИССА+».

2.11. В случае обращения в ООО«МЕЛИССА+» пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционные отделения специализированных медицинских учреждений.

2.12. ООО «МЕЛИССА+» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (за исключением обращения граждан по экстренным показаниям), в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала больницы и других пациентов, либо имуществу больницы, при невыполнении пациентами его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором, если это может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При получении медицинских услуг в ООО «МЕЛИССА+» пациент и его законный представитель имеют право на:

- выбор врача и информацию о его профессиональном образовании и квалификации, а также об иных медицинских сотрудниках больницы;
- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну (факт обращения в больницу, состояние здоровья, диагноз и иные сведения, полученные при обращении в ООО «МЕЛИССА+», за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством);
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- иные права, предусмотренные действующим российским законодательством.

3.2. Пациент (его законный представитель) обязуется:

- ознакомиться с порядком и условиями предоставления медицинских услуг по договору на оказание медицинских услуг, а также с настоящими правилами;
- соблюдать настоящие Правила, режим работы ООО «МЕЛИССА+»;
- по запросу сотрудников больницы предоставить им необходимые документы и материалы (в частности, гражданский паспорт, свидетельство о рождении, полис медицинского страхования и др.), необходимые для оказания медицинских услуг, в том числе, данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных вне ООО «МЕЛИССА+» (при их наличии);
- информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения, оказание медицинских услуг;
- выполнять все рекомендации медицинского персонала (врачей) и третьих лиц, оказывающих ему медицинские услуги, по лечению, в том числе соблюдать указания и рекомендации, предписанные на период оказания медицинских услуг и после их оказания (соблюдать план лечения и рекомендации, назначения врача);
- в случае предварительной записи на прием к медицинскому сотруднику больницы (врачу) своевременно (не позднее чем за 24 часа до приема) предупреждать о невозможности прийти на прием к врачу.

IV. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ООО «МЕЛИССА+»

4.1. В помещениях ООО «МЕЛИССА+» запрещается:

- курение в любых помещениях;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- громко разговаривать по мобильному телефону;
- нецензурно выражаться, грубить и оскорблять персонал больницы других лиц, находящихся в больнице; при некорректном поведении пациента, его законного представителя, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, администрация больницы имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг (кроме экстренных случаев, а также ситуаций, сопровождаемых угрозой жизни пациента и здоровью окружающих).

4.2. Нахождение сопровождающих лиц (кроме законных представителей пациента) в кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

4.3. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки (маски медицинские одноразовые), предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.4. Персонал ЛДЦ имеет право требовать у пациента покинуть помещения больницы (в том числе при помощи правоохранительных органов) в случае несоблюдения изложенных правил поведения..

V. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «МЕЛИССА+»

5.1. ООО «МЕЛИССА+» оказывающего первичную медико-санитарную помощь, и организуется для оказания первичной доврачебной медико-санитарной помощи, первичной врачебной медико-санитарной помощи, первичной специализированной медико-санитарной помощи, специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи.

5.2. Руководство частной клиникой ООО «МЕЛИССА+» и ее подразделениями осуществляет главный врач, на должность которого назначается специалист, соответствующий квалификационным требованиям к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения, утвержденным приказом Минздравсоцразвития России от 7 июля 2009 года N 415н (зарегистрирован Минюстом России 9 июля 2009 года, регистрационный N 14292), а также приказом Минздравсоцразвития России от 23 июля 2010 года N 541н (зарегистрирован Минюстом России 25 августа 2010 года, регистрационный N 18247).

5.3. На должность заведующего структурным подразделением, а также на должность врача назначаются специалисты, соответствующие квалификационным требованиям к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения, утвержденным приказом Минздравсоцразвития России от 7 июля 2009 года N 415н (зарегистрирован Минюстом России 9 июля 2009 года, регистрационный N 14292).

5.4. На должность фельдшера назначаются специалисты, соответствующие квалификационным требованиям к специалистам с высшим и послевузовским медицинским и фармацевтическим образованием в сфере здравоохранения, утвержденным приказом Минздравсоцразвития России от 7 июля 2009 года N 415н (зарегистрирован Минюстом России 9 июля 2009 года, регистрационный N 14292), по специальности "фельдшер".

5.5. На должность медицинской сестры назначается специалист, соответствующий квалификационным характеристикам должностей работников в сфере здравоохранения, утвержденным приказом Минздравсоцразвития России от 23 июля 2010 года N 541н (зарегистрирован Минюстом России 25 августа 2010 года, регистрационный N 18247), по специальности "фельдшер", "акушерка" или "медицинская сестра".

5.6. Структура частной клиники «ПЕРЕСВЕТ»- ООО «МЕЛИССА+» и штатная численность устанавливаются руководителем медицинской организации.

5.7. Для организации работы в структуре предусмотрены следующие подразделения:

регистратура;

кабинет первичной специализированной медико-санитарной помощи;
(травматолого-ортопедический, хирургический, терапевтический, оториноларингологический, неврологический и другие);

хирургическое отделение
административно-хозяйственные подразделения.

5.8. Основными задачами клиники являются:

оказание первичной (доврачебной, врачебной, специализированной, в том числе высокотехнологичной) медико-санитарной помощи, проведение профилактических мероприятий по предупреждению и снижению заболеваемости, выявление ранних и скрытых форм заболеваний, социально значимых заболеваний и факторов риска; диагностика и лечение различных заболеваний и состояний; клиничко-экспертная деятельность по оценке качества и эффективности лечебных и диагностических мероприятий, установление медицинских показаний и направление в медицинские организации для получения специализированных и высокотехнологичных видов медицинской помощи; проведение оздоровительных мероприятий, медикаментозной и немедикаментозной коррекции факторов риска развития хронического неинфекционного заболевания и его осложнений, повышение квалификации врачей и работников со средним медицинским образованием; ведение медицинской документации в установленном порядке и представление отчетности; осуществление взаимодействия с медицинскими организациями, Роспотребнадзором, Росздравнадзором, иными организациями по вопросам оказания первичной , специализированной , высокотехнологичной медико-санитарной и медицинской помощи.

5.9. Работа частной клиники «ПЕРЕСВЕТ» организовывается по сменному графику, обеспечивающему оказание медицинской помощи в течение всего дня.

5.10. Настоящие Правила устанавливают порядок организации деятельности регистратуры клиники (далее - медицинская организация).

5.11. Регистратура является структурным подразделением, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

5.12. Организацию работы регистратуры осуществляет старший администратор , назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации.

5.13. Основными задачами регистратуры медицинской организации являются:

организация беспрепятственной и безотлагательной предварительной записи больных на прием к врачу, (как при их непосредственном обращении в поликлинику, так и по телефону); обеспечение регулирования интенсивности потока пациентов с целью создания равномерной нагрузки врачей и распределение его по видам оказываемой помощи; систематизированное хранение медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей.

5.14. Для осуществления своих задач регистратура организует и осуществляет:

информирование о времени приема врачей всех специальностей, режиме работы , кабинетов и иных подразделений медицинской организации, в том числе в субботу с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов, помещений; информирование , о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов руководителем медицинской организации; подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием ; доставку медицинской документации пациентов в кабинеты врачей; подтверждение соответствующими печатями выданных больным справок, направлений, рецептов и выписок из медицинской документации, строгий учет и регистрацию в специальных журналах справок временной нетрудоспособности и рецептурных бланков; внесение в медицинскую документацию результатов выполненных лабораторных, инструментальных и иных обследований.

5.15. В составе регистратуры медицинской организации предусматриваются помещение для хранения и подбора медицинской документации, помещение для оформления медицинских документов, медицинский архив.

VI. ПОРЯДОК ГОСПИТАЛИЗАЦИИ ПАЦИЕНТА В СТАЦИОНАРНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ И ВЫПИСКИ ИЗ НЕГО

6.1. В стационарное отделение ООО «МЕЛИССА+» госпитализируются пациенты, нуждающиеся в стационарной специализированной медицинской помощи по направлению врачей амбулаторно-поликлинического отделения ООО «МЕЛИССА+» либо других медицинских учреждений.

6.2. При поступлении в стационар пациент представляет направление на госпитализацию установленной формы, документ, удостоверяющий личность, выписку из истории болезни, амбулаторной карты (может не предоставляться в случае, если направление было выдано амбулаторно-поликлиническим отделением ООО «МЕЛИССА+»), данные необходимых исследований.

6.3. При приеме пациента в стационар производится его осмотр и устанавливается предварительный диагноз.

6.4. При приеме пациента медицинская сестра или регистратор вносит паспортные данные в историю болезни (форма 003/у, порядок заполнения см. в утвержденных ген. директором ООО «МЕЛИССА+» правилах) ведения учетной формы 003/у) и заносит в журнал госпитализации необходимые сведения о поступившем.

6.5. Пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, если это не противоречит санитарно-эпидемическому режиму.

6.6. Пациенту не рекомендуется хранить в палате большие суммы денег, ценные вещи, украшения, так как администрация ООО «МЕЛИССА+» не несет ответственность за сохранность указанных вещей, оставленных в палате.

6.7. При госпитализации больного дежурный персонал отделения обязан проявлять к нему чуткость и внимание, сопровождать пациента в палату.

6.8. При нахождении пациента в стационаре ему полагается питание.

6.9. Выписка пациента производится лечащим врачом по согласованию с заместителем главного врача. Выписка из стационарного отделения разрешается:

- при выздоровлении пациента;
- при стойком улучшении, когда по состоянию здоровья пациент может без ущерба для здоровья продолжать лечение в амбулаторно-поликлиническом порядке;
- при необходимости перевода пациента в другую организацию здравоохранения;
- по письменному требованию пациента либо его законного представителя до излечения. В этом случае выписка может быть проведена только с разрешения главного врача, его заместителя. В таком случае пациент предоставляет письменный отказ от госпитализации по форме, утвержденной в ООО «МЕЛИССА+».

6.10. Перед выпиской из стационара в необходимых случаях производится заключительный осмотр пациента и в день его выбытия из стационара ему выдается справка с указанием сроков лечения и диагноза или эпикриз (выписка из истории болезни), листок временной нетрудоспособности. Первый экземпляр эпикриза вклеивается в медицинскую карту стационарного пациента, второй экземпляр выдается на руки пациенту, третий вклеивается в амбулаторную карту пациента.

6.11. История болезни после выбытия пациента из отделения оформляется и сдается на хранение в медицинский архив ООО «МЕЛИССА+».

VII. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными сотрудниками ООО «МЕЛИССА+». 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.

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

7.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

7.4. По просьбе пациента, его законного представителя ему может быть выдана выписка из медицинской карты или из истории болезни.

7.5. Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

7.6. На основании письменного заявления пациента на имя генерального директора ООО «МЕЛИССА+ » ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

VIII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

8.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через дежурного специалиста по работе с пациентами и передается на рассмотрение генеральному директору ООО « МЕЛИССА+». Претензия (жалоба) может быть изложена в свободной письменной форме . Также претензия (жалоба) может быть направлена на официальный сайт в сети Интернет по адресу: www.peresvet.vrn.ru. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

8.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение четырнадцати календарных дней с момента ее получения. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время.

IX. ГРАФИК РАБОТЫ АДМИНИСТРАТИВНОГО ПЕРСОНАЛА БОЛЬНИЦЫ

9.1. Административный персонал ООО «МЕЛИССА+» работает с 09:00 до 18:00 часов (понедельник-пятница).

Адрес администрации ООО «МЕЛИССА+»: 394077, г. Воронеж, ул. б.Победы, д. 13, оф. 8; 12;

Телефон: 8 (473) 2-74-64-00

9.2. Прием пациентов административным персоналом, в том числе «МЕЛИССА+ » и главным врачом ООО «МЕЛИССА+» осуществляется в рабочее время по предварительной записи по телефону 8 (473) 2 47-70 -80.