

**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 «ПЕРЕСВЕТ» (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 так же персонал 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](http://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» - **центр кинезитерапии по методике Доктора Бубновского** , путем:

**а)** предварительной записи по телефону: **8 (473) 2 47 70 80**, по адресу **Бульвар Победы,13** в режиме :

- прием специалистов пн-пт с **9.00 до 21.00**,
- сб с **9.00 до 17.00**
- вск **9.00 до 16.00**

**б)** личного обращения в регистратуру ООО «МЕЛИССА» в режиме 9.00 до 21.00 часов ( понедельник-пятница) и записаться для получения медицинской услуги в соответствии с режимом работы специалиста( см. выше) ;

**2.3.** Прием пациентов (оказанием услуги) специалистами ООО «МЕЛИССА» проводится в соответствии с установленным расписанием работы . 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 оказание 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.** В случае обращения граждан по экстренным показаниям, медицинский 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.

**2.9** 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 пациентом 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;
- 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.
- ознакомиться с порядком и условиями предоставления медицинских услуг по договору на оказание медицинских услуг, а также с настоящими правилами;

**3.2.** Пациент (его законный представитель) обязуется:

- 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.

**4.5.** Соблюдать технику безопасности при нахождении в зале ЛФК.

## **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.

**5.2.** Руководство частной клиникой ООО «МЕЛИССА» 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 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;  
( терапевтический, неврологическое , ЛФК и спортивной медицине);  
кабинет УЗИ диагностики;

центр кинезитерапии по методике доктора Бубновского  
административно-хозяйственные подразделения.

Основными задачами клиники являются:

оказание первичной (доврачебной, врачебной, специализированной) 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;  
клинико-экспертная деятельность по оценке качества и эффективности лечебных и диагностических мероприятий,  
установление медицинских показаний и направление в медицинские организации для получения специализированных видов медицинской помощи;

осуществление врачебных консультаций;

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 медико-санитарной 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 МЦ, 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 и воскресенье, 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;

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

**5.16.** Настоящие Правила устанавливают порядок организации деятельности Центра кинезитерапии по методике доктора Бубновского в Клинике (далее - медицинская организация).

**5.17.** Центр кинезитерапии является структурным подразделением ООО «МЕЛИССА».

**5.18.** Организацию работы Центра осуществляет директор, назначаемый на должность и освобождаемый от должности руководителем медицинской организации.

**5.19.** Основными задачами персонала Центра кинезитерапии медицинской организации являются:

осмотр пациента врачом центра кинезитерапии для определения возможных противопоказаний для занятий в центре,

при наличии показаний - тестирование пациента в зале ЛФК, (время тестирования (60- 90 минут);

определение и составление индивидуальной программы занятий ЛФК с пациентом;

контроль состояния пациентов в виде осмотра врача через 6, 12, 18 и т. д. занятий, с целью коррекции программы лечения, определения эффективности лечения ( время консультации 15-20 минут);

**5.20.** Для осуществления своих задач **Центр кинезитерапии** организует и осуществляет:

запись пациента на цикл занятий в зал ЛФК в режиме самозаписи;

заключение договора на предоставление платной медицинской услуги минимально на 6 занятий;

работу с инструктором в зале ЛФК ( нагрузка на одного специалиста — 3 пациента одновременно);

контроль АД+PS в зале ( по назначению врача);

контрольный осмотр врача , через каждые 6 занятий ( время осмотра пациента- 15-20 минут);

коррекция врачом центра индивидуальной лечебной программы пациента ( по необходимости);

## **VI. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

**6.1.** 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.

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

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

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

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

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

## **VII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ**

**7.1.** 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](http://www.peresvet.vrn.ru). Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

**7.2.** 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.

## **VIII. ГРАФИК РАБОТЫ АДМИНИСТРАТИВНОГО ПЕРСОНАЛА БОЛЬНИЦЫ**

**8.1.** 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

**8.2.** Прием пациентов административным персоналом и главным врачом ООО «МЕЛИССА» осуществляется в рабочее время по предварительной записи по телефону 8 (473) 2 74-64 -00.