Общество с ограниченной ответственностью УТВЕРЖДАЮ

"Консилиум"

(ООО «Консилиум») Генеральный директор

 ООО "Консилиум"

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ю.М. Касатеев

 "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г.

 Г. Пенза

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

Для лиц, обратившихся за медицинской помощью в Общество ограниченной ответственности «КОНСИЛИУМ» медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ», и их представителей

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка - организационно-правовой документ для лиц, обратившихся за медицинской помощью (получения платных медицинских услуг) в обществе ограниченной ответственности «Консилиум» (далее-Общество, ООО «Консилиум») медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» и их представителей, разработанный в соответствии с требованиями:

 -Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

-Федерального закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей";

-Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных";

-Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 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. Правила внутреннего распорядка ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» определяют порядок обращения за медицинской помощью в ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ», права и обязанности, правила поведения в ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» лиц, обратившихся за медицинской помощью, сопровождающих и (или) представляющих интересы указанных лиц, а также решения иных вопросов, возникающих между пациентом (его представителями) и ООО «КОНСИЛИУМ».

1.3. Правила распространяются на всех пациентов, проходящих обследование и (или) лечение в ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ», сопровождающих или представляющих их интересы граждан, посещающих медицинский центр, персонал, обязательны для исполнения.

1.4. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, создание условий для оказания в ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ», качественной медицинской помощи.

1.5. Правила внутреннего распорядка включают:
-порядок обращения граждан в медицинский центр;
-права и обязанности лиц, обратившихся за медицинской помощью;
-порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» и пациентом (его представителями);
-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
-порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или представляющим его интересы лицам;
-график работы клиники и ее должностных лиц
-информацию о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.6. С правилами внутреннего распорядка ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» его персонал (в лице администраторов) обязан ознакомить всех обратившихся за медицинской помощью лиц (их законных представителей) в устной форме при оформлении Договора.

1.7. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном действующим законодательством порядке доверенность на право представлять интересы пациента. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ

2.1. В ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» оказывается амбулаторная медицинская помощь в соответствии с имеющейся Лицензией на право осуществления медицинской деятельности.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, не оговоренных в имеющейся лицензии на медицинскую деятельность или требующей оказания специализированной медицинской помощи в условиях круглосуточного стационара (и в случаях при наличии угрозы жизни или здоровью) медицинский персонал ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» обязан вызвать к обратившемуся пациенту бригаду скорой медицинской помощи. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Медицинского центра направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения в медицинский центр 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 медицинской организации.

2.4. В случае обращения в ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. При необходимости или желании получения медицинской помощи в ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» пациенту, его родственникам или представляющим интересы лицам необходимо обратиться в регистратуру, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к специалистам, при необходимости - вызовов врача на дом, или позвонить для предварительной записи по телефону: 8 (8412) 79-66-44

Режим работы ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ»:

 Понедельник, Вторник, Среда , Четверг, Пятница, Суббота с 08:00 до 20:00 часов

Воскресенье с 08:00 до 15:00 часов

2.6. Прием пациентов специалистами проводится согласно расписанию приема, формируемому, как правило, не позднее, чем за 5 (пять) рабочих дней. Любой специалист вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи в случаях сопровождающихся угрозой жизни или здоровья пациента.

 2.7. Предварительная запись пациента на прием к специалистам, на все виды исследований является обязательной и осуществляется посредством:

-личного обращения в регистратуру;
-звонка по телефонам регистратуры.

С целью учета телефонных обращений, помимо основных номеров телефонов, могут также использоваться дополнительные номера.

2.8. При записи на прием пациент или его законный представитель должен указать свои фамилию, имя и отчество, а также номер контактного телефона для осуществления оперативной связи.

2.9. При посещении ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» пациентам, их представителям и родственникам рекомендуется пользоваться одноразовыми бахилами или сменной обувью, верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Вход в верхней одежде во все медицинские кабинеты запрещен.

2.10. При обращении за медицинской помощью ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» оформляется медицинская карта, для чего пациент, его родственники или законные представители должны сообщить паспортные данные пациента.

2.11. Медицинская карта пациента является собственностью и хранится в регистратуре.

2.12. Пациент записывается на прием к специалисту с учетом графика его работы и желания пациента.

2.13. При непредвиденном отсутствии специалиста и других чрезвычайных обстоятельствах администратор МЦ предупреждает об этом пациента заранее, желательно, не позднее, чем за пять часов до назначенного времени приема.

2.14. Пациент может войти в кабинет специалиста только по его приглашению. Входить в кабинеты без приглашения категорически запрещается.

2.15. Администратор ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» от имени ООО «КОНСИЛИУМ» заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной директором компании. Внесение изменений в договор после его подписания возможно только по обоюдному согласию сторон и должно быть оформлено в виде подписанного пациентом или его законным представителем и уполномоченным лицом ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» приложения к договору.

2.16. При заключении договора администратор действует в качестве представителя ООО «КОНСИЛИУМ». Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон, а также паспортные данные.

2.17. ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора. ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

 -уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

-получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации специалиста(ов) и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

-обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

-облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

-выбор врача, с учетом его согласия;

-добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;

-отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

-обращение с жалобой к должностным лицам ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ», а также в контролирующие и (или) надзирающие органы или в суд;

-сохранение работниками ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

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

3.2. Пациент обязан:

 -принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

 -своевременно обращаться за медицинской помощью;

-уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

-соблюдать режим работы ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ»;

 -соблюдать правила поведения в общественных местах;

-соблюдать требования пожарной безопасности;

-проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

-предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

-своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

-сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

-соблюдать правила запрета курения в общественных местах и медицинских учреждениях и организациях;
-при невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязан уведомить администраторов МЦ по телефону не позднее пяти часов до назначенного времени приема врачей и суток до назначенного времени приема.

-соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

4.1.Категорически запрещается:
-курение в любых помещениях ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ»;

-громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

-громко разговаривать по мобильному телефону;

 -грубить персоналу ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» или иным лицам, находящимся в ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ»; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

-при некорректном (грубом, агрессивном, неадекватном) поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, администрация имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг (кроме экстренных случаев, а также ситуаций, сопровождаемых угрозой жизни пациента и здоровью окружающих);

-нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц 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.

4.2. В помещениях ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся при входе. Запрещается бросать мусор и бахилы на пол.

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне любого медицинского вмешательства в соответствии с действующим законодательством пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент вправе получить от специалиста всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании и лечении.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить специалиста (лечащего врача, консультанта) об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача (консультанта) данную информацию необходимо передать работнику регистратуры ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ».

4.8. Персонал ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» имеет право удалить пациента из помещения ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЦ И ПАЦИЕНТОМ

(осуществляется согласно действующему законодательству РФ).

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения сотрудниками МЦ. 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.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

6. 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, консультантом или иными должностными лицами ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ». 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.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи справок, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты.

7.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

7.4. На основании письменного заявления пациента на имя главного врача МЦ ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

8. ГРАФИК РАБОТЫ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

8.1. График работы ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы МЦ и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются руководителем ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» в соответствии с типовыми должностными инструкциями. График и режим работы утверждаются руководителем ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ».

8.4. Прием пациентов руководителем ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» и главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» у администраторов, на информационном стенде и на сайте ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ».

8.5. Режим работы ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» утверждается генеральным директором ООО «КОНСИЛИУМ»».

9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

9.1. ООО «КОНСИЛИУМ» - коммерческая организация. Все медицинские услуги в ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» предоставляются платно, согласно утвержденному прейскуранту.

9.1.2. ООО «КОНСИЛИУМ» может участвовать в оказании медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи по определённым видам услуг.

9.3. Все медицинские услуги в ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ» оказываются в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Отношения между Медицинским центром и пациентом (его законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Пациентам, их представителям, родственникам, нарушившим данные правила внутреннего распорядка, по решению администрации ООО «КОНСИЛИУМ», может быть отказано в предоставлении платных медицинских услуг ООО «КОНСИЛИУМ» Медицинский центр «МЕДЭКСПЕРТ».

 С правилами внутреннего распорядка ознакомлены:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Фамилия И.О. | Подпись | Дата |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
| 7 |  |  |  |
| 8 |  |  |  |
| 9 |  |  |  |
| 10 |  |  |  |
| 11 |  |  |  |
| 12 |  |  |  |
| 13 |  |  |  |
| 14 |  |  |  |
| 15 |  |  |  |
| 16 |  |  |  |
| 17 |  |  |  |
| 18 |  |  |  |
| 19 |  |  |  |
| 20 |  |  |  |
| 21 |  |  |  |
| 22 |  |  |  |
| 23 |  |  |  |
| 24 |  |  |  |
| 25 |  |  |  |
| 26 |  |  |  |
| 27 |  |  |  |
| 28 |  |  |  |
| 29 |  |  |  |
| 30 |  |  |  |
| 31 |  |  |  |