 630102, г. Новосибирск

ул. Кирова, 82

тел/факс (383), 254-00-48

ИНН 5407206565

Лицензия № ЛО-54-01-005188 от 14.11.2018 г.

«Утверждаю»

Директор

ООО МЦ «Биовэр»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Бреусов А.А.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**В ООО Медицинский центр «Биовэр»**

**1.Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Медицинского центра, а также работников Медицинского центра.

1.3. Правила обязательны для персонала Медицинского Центра и всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Медицинском Центре, а также для других посетителей МЦ «Биовэр» (посетителем МЦ считается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Медицинского центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Медицинский центр не является местом работы).

1.4. Настоящие правила размещены на информационном стенде во всех филиалах Медицинского центра («Уголок потребителя») также на официальном сайте ООО МЦ «Биовэр» ([www.biover.ru](http://www.biover.ru)) .

1.5. Пациент или его законный представитель с Правилами знакомятся устно.

1.6. Администрация ООО МЦ «Биовэр» имеет право вносить необходимые изменения и дополнения в Правила. Новая редакция Правил вступает в силу с момента размещения на информационном стенде, а также на официальном сайте ООО МЦ «Биовэр» ([www.biover.ru](http://www.biover.ru))

**2. Порядок обращения в Медицинский центр**

2.1. В Медицинском Центре оказывается амбулаторно-поликлиническая консультативно-диагностическая  медицинская помощь по программам добровольного медицинского страхования; по прямым договорам с предприятиями, учреждениями, организациями;  платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг всем желающим физическим лицам.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям и при невозможности оказания соответствующей медицинской помощи в текущий момент в Медицинском центре персонал должен обеспечить транспортировку пациента для оказания  необходимой медицинской помощи бригадой скорой медицинской помощи.

2.3. Все приемы специалистов осуществляются по предварительной записи (кроме забора крови). Продолжительность приема зависит от специализации врача и вида приема (первичный/повторный, прием/осмотр).

Дата и время записи пациента на прием к врачу определяются с учетом графика работы врача и пожеланий пациента. Продолжительность приема специалиста может составлять от 20 до 60 минут.

Виды первичного приема:

- первый прием у каждого нового специалиста;

- прием специалиста, у которого пациент был ранее, но с новым поводом обращения (другим заболеванием);

- прием специалиста по тому же поводу обращения, но более чем через 6 месяцев после предыдущего обращения (за исключением наблюдения хронических заболеваний или заболеваний, предполагающих явку более чем через 6 месяцев).

Виды повторного приема:

- повторный прием специалиста в срок до 6 месяцев по одному и тому же заболеванию,

- повторный прием специалиста в случае наблюдения по поводу хронического заболевания, предполагающего явку более чем через 6 месяцев.

Продолжительность УЗИ исследований зависит от конкретного вида исследования и может составлять от 20 до 60 минут.

2.4. Запись на прием производится:

- операторами колл-центра по телефону,

- после получения заявки через сайт,

- администраторами - непосредственно при обращении в Медицинский центр.

2.4. Просим Вас обратить внимание на то, что все разговоры с операторами колл-центра записываются. В холлах Медицинского центра ведется видеорегистрация, в зоне ресепшен также аудиорегистрация разговоров.

**3. Порядок посещения Медицинского центра**

3.1. Пациенту должен приходить на прием не позднее, чем за 15 минут до начала приема для оформления документов в регистратуре. В случае опоздания необходимо сообщить об этом операторам колл-центра в максимально короткие сроки. При опоздании на прием на 10 и более минут специалист принимает пациента в последнюю очередь (в случае наличия свободного времени у врача), либо визит в Медицинский центр переносится на другую дату и время.

3.2. При входе в помещение Медицинского центра необходимо надевать бахилы.

3.3. В период с сентября по май включительно, пациент должен оставить верхнюю одежду в индивидуальных кабинках, расположенных в холле и коридоре. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

3.4. При обращении в регистратуру пациент должен сообщить о цели своего визита администраторам Медицинского центра.

Если пациент обратился самостоятельно по платным услугам, то при первичном посещении Медицинского центра администратор должен предложить, а пациент должен подписать следующие документы:

- информированное согласие на стоимость платных услуг,

- правила внутреннего распорядка (раздел: поведение пациента),

- уведомление, что неисполнение лечения снизит качество медицинской помощи,

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство/согласие на забор крови,

- договор на оказание платных медицинских услуг.

После этого пациент обязан произвести предоплату за медицинские услуги в полном объеме в соответствии с прейскурантом платных услуг.

При повторном обращении оформляется только согласие на стоимость платных услуг и производится оплата услуги.

В случае обслуживании про программам ДМС, пациент должен предъявить администраторам регистратуры оригинал полиса ДМС, подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство/согласие на забор крови

3.6. При обращении несовершеннолетнего пациента договор заключается с законным представителем (родителем, опекуном, попечителем или лицом по доверенности, выданной законным представителем).

3.7. Время, запланированное на прием/лечение одного пациента может измениться из-за разной степени сложности лечения, что может привести к его превышению, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем  он должен быть информирован персоналом Медицинского центра.

3.8. При посещении врача пациенту необходимо принести с собой имеющиеся медицинские документы, касающиеся данного обращения к специалисту.

3.9. Некоторые виды услуг требуют направлений и/или специальной подготовки, о чем Пациента должны информировать операторы колл-центра или администраторы регистратуры.

3.10. При первичном обращении пациент должен информировать врача о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях и иных фактах, способных отразиться на качестве лечения.

3.11. Пациент должен соблюдать рекомендации лечащего врача, план лечения, лечебно-охранительный режим, в том числе определенный ему на период временной нетрудоспособности. В период диагностики и лечения пациент должен немедленно информировать лечащего врача об изменении в состоянии своего здоровья.

3.12. Пациент не должен вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.

3.13. Лечащий врач по согласованию с руководством Медицинского центра может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

3.14. Запрещается посещение Медицинского центра лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении.

3.15. Пациент обязан соблюдать уважительное отношение к сотрудникам и другим посетителям Медицинского центра.

3.16. Пациент не должен предпринимаеть действий, способных нарушить права сотрудников и других посетителей Медицинского центра.

3.17. Пациент должен входить в кабинет врача только по его приглашению. Не разрешается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

3.18. Пациент обязан бережно относится к имуществу Медицинского центра, соблюдать тишину и чистоту в помещениях Медицинского центра.

3.19. При посещении Педиатрического центра «Биовэр» Пациентам запрещается:

- покидать кабинет во время выполнения назначений и процедур.

- бросать на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики и пр. грязные подгузники, средства личной гигиены и другие использованные средства по уходу за ребенком, они должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в санитарной комнате.

- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, диване или на кушетке с отсутствующими бортиками – это может привести к падению и тяжелой травме;

- категорически запрещено давать ребенку лекарственные препараты, не разрешенные лечащим врачом;

3.20. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Медицинского центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Медицинского центра без разрешения;

- употреблять пищу в коридорах и других помещениях;

- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холлах и др. помещениях Медицинского центра

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещения Медицинского центра документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Медицинского центра объявления без разрешения администрации;

- находиться в помещениях Медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви;

**4. Пациент имеет право**

4.1. На уважительное и гуманное отношение со стороны работников Медицинского Центра и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

4.2. На Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

4.3. На обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

4.4. На сохранение  работниками Медицинского Центра 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 законодательными актами.

4.5. На получение в доступной для него 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.

### **5. Порядок выдачи пациентам либо другим лицам листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации.**

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

5.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности (для студентов и учащихся старших классов справка «Форма 095/у»), порядок выдачи которого утвержден приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 г. № 624 н.

5.3. Для оформления листка нетрудоспособности  пациент обязан предоставить свой паспорт (иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с Законом), а также точные данные о месте его работы. Листок нетрудоспособности оформляется в день обращения пациента или в день закрытия больничного листа.

5.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни (не заменяет листок нетрудоспособности) или выписка из медицинской карты на основании письменного заявления пациента (Приказ МЗ России от 29.06.2016 N 425н).

**6. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания или применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Медицинского центра, неисполнение законных требований работников Медицинского центра, причинение морального вреда работникам Медицинского центра, причинение вреда деловой репутации Медицинского центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**7. Порядок рассмотрения жалоб.**

7.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главного врача. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Медицинского Центра в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту  рекомендуется оставить номер  контактного телефона, адрес для направления почтовой корреспонденцией.

7.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Медицинским Центром. 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. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Медицинского Центра, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.