

**Общество с ограниченной ответственностью «МедКом Крым»
(ООО «МедКом Крым»)**

295011, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Желябова, д. 9а, пом. 1б
ОГРН: 1189112036640, ИНН/КПП 9102248751/ 910201001

Приложение 1
УТВЕРЖДЕНО
Приказом ООО «МедКом Крым»
от 02.07.2020
№ 94/1

**ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов
ООО «МедКом Крым»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «МедКом Крым» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время его нахождения в Обществе с ограниченной ответственностью «МедКом Крым» (далее по тексту – ООО «МедКом Крым» либо Общество), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и ООО «МедКом Крым».

1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав и обязанностей пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

1.3. Правила предназначены для пациентов (их представителей), сопровождающих пациента лиц, а также иных лиц, прибывающих в Общество по служебным, деловым или иным, связанным с лечебно-диагностическим процессом вопросам.

1.4. Текст Правил размещается на информационном стенде " Уголок потребителя", а также на официальном сайте ООО «МедКом Крым».

1.5. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается путем проставления подписи пациента в Договоре на оказание медицинских услуг.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ООО «МедКом Крым»;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «МедКом Крым» и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы ООО «МедКом Крым» и ее должностных лиц;
- ответственность за несоблюдение правил внутреннего распорядка для пациентов.

2. Порядок обращения пациентов в ООО «МедКом Крым»

2.1. Медицинская помощь в виде диагностических, консультативных услуг и услуг по проведению профилактических осмотров оказывается по предварительной записи, осуществленной по телефону или при предварительном посещении ООО «МедКом Крым» а также в порядке живой очереди в случае неявки предварительно записанных пациентов.

**Общество с ограниченной ответственностью «МедКом Крым»
(ООО «МедКом Крым»)**

295011, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Желябова, д. 9а, пом. 1б
ОГРН: 1189112036640, ИНН/КПП 9102248751/ 910201001

ПРИКАЗ

02.07.2020
№ 94/1

г. Симферополь

Об утверждении Правил
внутреннего трудового
распорядка ООО «МедКом Крым»

На основании требований трудового законодательства Российской Федерации
(статьи 189, 190 Трудового кодекса РФ), -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и с 01.10.2018 г. ввести в действие Правила внутреннего трудового распорядка Общества с ограниченной ответственностью «МедКом Крым» (далее - ООО «МедКом Крым») (Приложение 1).
2. При приеме на работу всех вновь принимаемых работников знакомить с Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «МедКом Крым».
3. После приема на работу всех сотрудников ООО «МедКом Крым» провести собрание трудового коллектива для внесения дополнений и изменений в Правила внутреннего трудового распорядка ООО «МедКом Крым».

Срок - декабрь 2020 года

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполнительный директор
ООО «МедКом Крым»



В. А. Бабанин

Пациенты по предварительной записи пользуются приоритетом.

2.2. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением: участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди.

2.3. Для получения диагностической, консультативной помощи и услуги по прохождению профилактических осмотров Пациент обращается в регистратуру ООО «МедКом Крым», которая расположена по месту нахождения медицинских кабинетов учреждения. При первичном или повторном обращении с целью идентификации личности пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения при первичном обращении данные пациента заносятся в компьютерную базу данных: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) и адрес фактического проживания на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта. Указанные данные используются для составления договора об оказании платных медицинских услуг.

2.4. Вид исследования пациента определяется в соответствии с направлением врача (в том числе врача-консультанта ООО «МедКом Крым») либо в случае хронического заболевания в соответствии с запросом пациента, либо по направлению организации для проведения ее сотруднику профилактического осмотра.

2.5. Медицинские услуги в ООО «МедКом Крым» оказываются в медицинских кабинетах по адресу: г. Симферополь, ул. Желябова, д. 9ф, помещение 1б.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения исполнительным директором и главным врачом ООО «МедКом Крым», пациент может получить в регистратуре Общества в устной форме, по телефонам и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в помещениях для ожидания, а также, на сайте ООО «МедКом Крым».

3. Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности пациентов ООО «МедКом Крым» устанавливаются в соответствии с действующим законодательством в сфере здравоохранения и защиты прав потребителей:

- **законом** Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- **законом** Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

- **законом** Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2012 г. N 1152 г. «Об утверждении Положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности».

3.2. При обращении за медицинской помощью в ООО «МедКом Крым» и ее получении пациент **имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях,

соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам ООО «МедКом Крым», в котором ему оказывается (либо оказывалась) медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- сохранение медицинскими работниками 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;

- 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.

3.2. Пациент **обязан**:

- соблюдать режим работы ООО «МедКом Крым»;

- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «МедКом Крым» для пациентов;

- правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в диагностические кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания врача;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

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

- уважительно относиться к медицинскому персоналу ООО «МедКом Крым», проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- бережно относиться к имуществу ООО «МедКом Крым»;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу ООО «МедКом Крым»;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

3.3. При нахождении в ООО «МедКом Крым» пациенту **запрещается**:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

- вести громкие разговоры;

- курить во всех помещениях ООО «МедКом Крым», а также на территории непосредственно примыкающей к ООО «МедКом Крым»;

- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- использовать служебные телефоны Центра в личных целях.

3.4. Медицинские услуги **не оказываются** в следующих случаях:

- нахождения пациента или его законного представителя в любой степени алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
- наличия у пациента инфекционного заболевания.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «МедКом Крым»

4.1. В случае нарушения прав пациента он (либо его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к генеральному или исполнительному директору ООО «МедКом Крым», главному врачу или иному должностному лицу Общества, в котором ему оказывается (либо оказывалась) медицинская помощь.

4.2. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр – исполнительному директору ООО «МедКом Крым» Бабанину Владимиру Анатольевичу, номер телефона: + 7978 739-51-76, адрес электронной почты: medkomkrym82@bk.ru. Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу.

4.3. Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

4.4. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4.5. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящие и контролирующие органы:

Министерство здравоохранения Республики Крым, 295005, Республика Крым, г. Симферополь, пр. Кирова, 13. Электронный адрес: minzdrav2014@mzdrav.rk.gov.ru. Отдел организационной работы и документального обеспечения: (3652) 544-684, (3652) 544-491, (3652) 544-506. Обращения в письменном виде направлять почтовым отправлением по адресу: 295005, Республика Крым, г. Симферополь, пр. Кирова, 13. Обращения в электронном виде: <http://uslugi.rk.gov.ru/> «Горячая линия» Министерства здравоохранения Республики Крым (с 08.00 до 20.00 в рабочие дни): с мобильного телефона 8 800 733 33 34, со стационарного телефона 0 800 733 33 34.

- Территориальный орган федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по республике Крым и городу федерального значения Севастополю, 295034, г. Симферополь, ул. Полевая, 24 (ул. Троллейбусная, 23), контактный тел. +7 3652 60 16 86, электронный адрес: info@reg82.roszdravnadzor.ru;

- Межрегиональное управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю (сокращенное наименование: Межрегиональное управление Роспотребнадзора по Республике Крым и городу Севастополю), Адрес: 295034, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Набережная, 67, тел. приемной +7 978 9191143, E-mail: crimea@82.rosпотребнадзор.ru.

4.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его

личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.10. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.11. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.12. Письменное обращение, поступившее администрации ООО «МедКом Крым», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.13. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «МедКом Крым», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом, производящим консультацию или исследования, или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, предполагаемом наличии заболевания. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу, супруге, а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. График работы ООО «МедКом Крым» и ее должностных лиц

6.1. График работы ООО «МедКом Крым» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «МедКом Крым» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы ООО «МедКом Крым» 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.

6.3. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) исполнительным директором и главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на сайте Общества или на информационном стенде рядом с регистратурой.

7. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка для пациентов.

7.1. За нарушение пациентом Правил внутреннего распорядка, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм пациент может быть привлечен к административной или гражданской ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

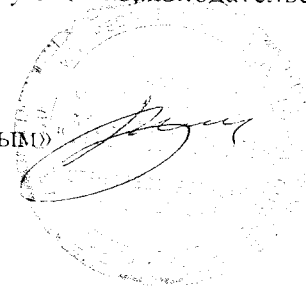
7.2. ООО «МедКом Крым» вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг или снятии с обслуживания (в случае заключения договора ДМС), если это было обусловлено нарушением пациентом Правил внутреннего распорядка.

7.3. Пациент несёт ответственность за несоблюдение назначенного режима лечения, т.к. это влечет снижение качества оказания медицинской помощи и может негативно сказаться на здоровье пациента в будущем.

7.4. Сотрудники ООО «МедКом Крым» оставляют за собой право в случае нарушения настоящих правил, нарушения общественного порядка, а также при поступлении угроз в сторону сотрудников Общества и/или других пациентов, обращаться в правоохранительные органы.

7.5. В случае причинения морального вреда сотрудникам ООО «МедКом Крым», причинение вреда деловой репутации Общества, а также в случае причинения материального вреда, пациент, представитель пациента, сопровождающие пациента лица, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

Исполнительный директор ООО «МедКом Крым»



В.А. Бабанин

**Общество с ограниченной ответственностью «МедКом Крым»
(ООО «МедКом Крым»)**

295011, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Желябова, д. 9а, пом. 1б
ОГРН: 1189112036640, ИНН/КПП 9102248751/ 910201001

ПРИКАЗ

02.07.2020
№ 94/1

г. Симферополь

Об утверждении Правил
внутреннего трудового
распорядка ООО «МедКом Крым»

На основании требований трудового законодательства Российской Федерации
(статьи 189, 190 Трудового кодекса РФ), -

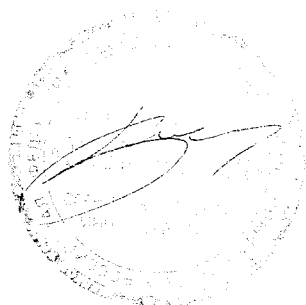
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и с 01.10.2018 г. ввести в действие Правила внутреннего трудового распорядка Общества с ограниченной ответственностью «МедКом Крым» (далее - ООО «МедКом Крым») (Приложение 1).
2. При приеме на работу всех вновь принимаемых работников знакомить с Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «МедКом Крым».
3. После приема на работу всех сотрудников ООО «МедКом Крым» провести собрание трудового коллектива для внесения дополнений и изменений в Правила внутреннего трудового распорядка ООО «МедКом Крым».

Срок - декабрь 2020 года

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполнительный директор
ООО «МедКом Крым»



В. А. Бабанин