

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «Лаборатория АльфаМед»



А.Е. Чуклин

06.02.2020 г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в медицинском центре ООО «Лаборатория АльфаМед»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2 Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей **медицинского центра ООО «Лаборатория АльфаМед»** (далее - Центр) при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также сотрудников Центра.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Центра, Пациентов/Заказчиком и иных посетителей Центра.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на официальном сайте Центра в сети «Интернет».

1.5. Термины, используемые в настоящих Правилах:

- Договор - соглашение между Исполнителем и Пациентом/Заказчиком об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей при оказании платных медицинских услуг.
- Дополнительное соглашение - неотъемлемая часть Договора, содержащая особые условия и порядок оказания медицинских услуг, не указанных в тексте Договора.
- Исполнитель - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги Пациентам.
- Пациент - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее медицинские услуги лично.
- Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) медицинские услуги в пользу Пациента.

2. Порядок заключения, исполнения, расторжения

2.1. До момента заключения договора Пациент/Заказчик знакомится с настоящими Правилами, Прейскурантом на медицинские услуги, размещенными на информационном стенде Центра и на официальном сайте Центра в сети «Интернет».

2.2. Договор/Дополнительное соглашение заключается в письменной форме.

2.3. При первичном обращении в Общество Пациент предоставляет:

- письменное согласие на обработку персональных данных. В случае изменения предоставленных персональных данных Пациент/Заказчик обязан письменно уведомить об этом Исполнителя. Порядок обработки персональных данных определяется Политикой в отношении обработки персональных данных, которая доступна для ознакомления на официальном сайте Центра в сети «Интернет».
- письменное информированное добровольное согласие (далее – ИДС) на виды вмешательства, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств (далее-Перечень), на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации по форме, установленной действующим законодательством, а также ИДС на медицинские вмешательства, не включенные в Перечень.

2.4. Количество Дополнительных соглашений, заключаемых в рамках Договора, равно как и количество разовых услуг, оказываемых в рамках Договора, не ограничено.

2.5. По инициативе Пациента/Заказчика на основании письменного заявления Договор и(или) Дополнительное соглашение к Договору могут быть расторгнуты. Дополнительное соглашение прекращает действовать с момента получения уведомления (заявления) о расторжении.

2.6. Окончание срока действия либо расторжение Дополнительного соглашения влечет прекращение оказания услуг, предусмотренных этим Соглашением, при этом Пациент/Заказчик сохраняет возможность получения медицинских услуг в рамках иных Дополнительных соглашений.

2.7. Расторжение Договора влечет расторжение всех Дополнительных соглашений и прекращение оказания по ним медицинских услуг, за исключением случая невозможности прекращения оказания медицинских услуг по медицинским показаниям. При этом условия Договора действуют до момента возникновения возможности приостановления процесса оказания медицинских услуг.

3. Порядок и условия предоставления услуг.

3.1. Оказание платных медицинских услуг в Центре осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

3.2. Пациент обязан оплатить предоставленную Центром медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

3.3. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

3.4. Договором/Дополнительным соглашением может быть определен лечащий врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения. Лечащий врач назначается руководителем Центра или выбирается пациентом с учетом согласия врача.

3.5. Лечащий врач может быть заменен другим врачом:

- по соглашению сторон;
- в одностороннем порядке Исполнителем в случае невозможности исполнения врачом своих должностных обязанностей в связи с болезнью или по иным уважительным причинам;
- на основании письменного заявления Пациента/Заказчика;
- в случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих.

3.6. Медицинская помощь в Центре осуществляется на основании предварительной записи в соответствии с графиком/режимом работы Центра, информация о котором размещается на информационном стенде Центра и на официальном сайте Центра в сети «Интернет». Изменение графика и режима работы в праздничные и выходные дни регламентируются приказом руководителя и доводится до сведения граждан в устной форме, а также информация размещается на информационном стенде Центра. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу/диагностику осуществляется на ресепшн как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

3.7. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, Центр вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

3.8. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Центр о своей неявке.

3.9. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени приёма лабораторных исследований; о порядке предварительной записи на приём к врачам; Пациент может получить по телефону, на ресепшн в устной форме и наглядно на информационном стенде Центра.

3.10. Центр вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Центра, либо имуществу Центра, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

4. Права и обязанности пациента

4.1. При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- 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;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к персоналу Центра и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать настоящие Правила и бережно относиться к имуществу Центра;
- подписывать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство перед получением медицинской услуги.

4.3. Пациентам/Заказчикам и иным посетителям Центра запрещено:

- проносить на территорию 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;
- находиться в служебных помещениях Центра без разрешения администрации Центра;

- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Центра;
- оставлять в помещениях Центра без присмотра детей в возрасте до 14 лет;
- размещать в помещениях Центра объявления без разрешения администрации Центра;
- преграждать проезд транспорта к входам в Обществе;
- посещать помещения Центра в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно - гигиеническим требованиям;
- находиться без бахил или сменной обуви на амбулаторно-поликлиническом приеме;
- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные или токсичные вещества;
- обнаруживать и использовать фото/видео/аудио материалы, полученные в помещении Центра и(или) при оказании медицинской помощи без согласия лиц, которые на них изображены/голос которых на них записан;
- находиться с животными;
- нарушать правила пожарной безопасности;
- использовать пиротехническую продукцию;
- совершать противоправные действия.

5. Порядок рассмотрения обращений пациентов/ заказчиков

5.1. В случае нарушения прав Пациент/Заказчик вправе обратиться к руководителю Центра как с устной, так и с письменной жалобой. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменная жалоба подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — руководителю/старшему администратору Центра, второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего жалобу. При этом следует получить подпись лица, принявшего жалобу с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи жалобы). Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, адреса, по которому должен быть направлен письменный ответ, номера телефона (при желании). При наличии документов, обосновывающих изложенные в жалобе требования, данные документы прикладываются к жалобе. На обращения, в которых отсутствуют фамилия и(или) адрес письменный ответ не предоставляется.

5.3. Письменные обращения рассматриваются Обществом в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения путем направления письменного ответа заявителю по указанному им в обращении адресу (почтовому, электронному и др.) или предоставления ответа

на руки заявителю по его просьбе. Обращения граждан, связанные с оказанием им медицинских услуг, рассматриваются в 14-дневный срок.

5.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме. Информация о состоянии здоровья включает, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается иным лицам, если Пациент (законный представитель Пациента) в письменной форме дал согласие на предоставление таких сведений иным лицам.

6.3. В отношении несовершеннолетних не достигших возраста 15 лет или больных наркоманией несовершеннолетних не достигших возраста 16 лет и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

6.4. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация о состоянии здоровья сообщается в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

6.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

7. Время работы центра и должностных лиц

7.1. Время работы должностных лиц Центра определяется правилами внутреннего трудового распорядка Центра с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Центра и его 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.

7.3. Информация о времени работы Центра, его должностных лиц, врачей-специалистов размещается на информационном стенде Центра и на официальном сайте Центра в сети «Интернет».

8. Ответственность сторон за нарушение правил.

8.1. В случае нарушения Пациентом/Заказчиком настоящих Правил, персонал Центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу Центра, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Центра, причинение морального вреда персоналу Центра, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Центра влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. Общество не несет ответственность за распространение конфиденциальной информации, в том числе сведений, составляющих врачебную тайну, по причинам доступа третьих лиц к принадлежащим Пациенту/Заказчику носителям информации (в т. ч. электронная почта, телефон), на которые Центром была предоставлена данная информация, при этом реквизиты носителей информации были предоставлены Пациентом/Заказчиком, при обращении в Центр и Пациент/Заказчик предоставил согласие Центру, на предоставление ему конфиденциальной информации на данный носитель.