

ПРИКАЗ № 1

От «09» января 2019 г.

«Об утверждении Правил внутреннего
распорядка для потребителей услуг, оказываемых
ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ»

В соответствии со ст.27 ч.3 Федерального закона РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», для упорядочения посещения и поведения пациентов (их законных представителей) и иных посетителей ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг, оказываемых ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ» (далее - Правила), приложение №1 к настоящему приказу.
2. Заместителю главного врача по медицинской части Никоновой Т.В., руководителям структурных подразделений ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ»:
 - 2.1. Принять к исполнению утвержденные настоящим приказом Правила.
 - 2.2. Ознакомить с Правилами всех работников отделений (кабинетов) для использования в повседневной работе.
3. Старшему администратору Демченко Ю.В.: разместить Правила на информационных стендах ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ» с целью ознакомления пациентов.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю за Главным врачом Кошуриным Д.В.

Генеральный директор
ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ»
Устян Е.А.


**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ
ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие 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 «Правила») определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей ООО «МЕДИЦИНСКАЯ ЛАБОРАТОРИЯ «ОПТИМУМ» (далее «Общество») при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также сотрудников Общества.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Общества и его Пациентов.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Общества и на сайтах общества в сети «Интернет».

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ОБЩЕСТВО. ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.

2.1. Оказание медицинских услуг в Обществе осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

2.2. Пациент обязан оплатить предоставленную Обществом медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

2.3. 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.

2.4. Медицинская помощь в структурном подразделении Общества - Медицинский клинический центр «Проксима» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу осуществляется при обращении к сотрудникам Общества на стойке ресепшна, посредством телефонного звонка, либо с помощью онлайн-записи на сайте Общества в сети «Интернет». Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки Пациента, записанного по предварительной записи, либо если по предварительной записи никто не был записан. В спорной ситуации преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

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

2.6. В случае невозможности явки Пациент обязуется заблаговременно уведомить Общество о своей неявке.

2.7. Медицинские услуги по забору биологического материала Пациентов и последующего выполнения лабораторных исследований оказываются в порядке живой очереди.

2.8. Информацию о перечне и стоимости медицинских услуг; графике приёма врачей всех специальностей, с указанием часов приёма; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени приёма биоматериала; о порядке предварительной записи на приём к врачам Пациент может получить по телефону, либо задав вопрос сотрудникам организации на стойке ресепшна, а также с помощью информационных стендов, расположенных в холле. Кроме того вся вышеназванная информация содержится на сайтах Общества в сети «Интернет» по адресам:
www.analizy-sochi.ru; www.medcentr-sochi.ru

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

2.10. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к Генеральному директору Общества или к Главному врачу.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- получение медицинской помощи в рамках услуг, указанных в прейскуранте;
- 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.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к персоналу Общества 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 правила внутреннего распорядка Общества для Пациентов и бережно относиться к имуществу Общества;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и обработку персональных данных либо отказ от него.

3.3. Пациентам Общества запрещено:

- проносить на территорию Общества 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;

- находиться в служебных помещениях Общества без разрешения администрации Общества;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Общества;
- оставлять в помещениях Общества без присмотра детей в возрасте до 14 лет;
- размещать в помещениях Общества объявления без разрешения администрации Общества;
- находиться в помещениях Общества в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ОБЩЕСТВОМ И ПАЦИЕНТОМ

4.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу Общества. 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.

4.2. Пациент имеет право обратится с претензией в письменном виде, на которую дается письменный ответ по существу поставленных в претензии вопросов.

4.3. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр —руководителю Общества, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.3 Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее подачи.

4.4. 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.

V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим врачом. 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

5.3. 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 не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

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

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

VI. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. Время работы Общества и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Общества 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.

6.3. Информация о времени работы Общества, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайтах Общества в сети «Интернет», а также на информационных стенах в помещениях Общества.

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.

7.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал Общества вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Общества сотрудниками правоохранительных органов.

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