

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «СКАЙЛАБ»



О.Н. Распутина

«09» января 2025 года

Правила

внутреннего распорядка в ООО «СКАЙЛАБ» (далее «Медицинский центр») для потребителей услуг

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006».

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации, поведение посетителя в Медицинском центре, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Медицинским центром.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинский центр, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в Медицинский центр;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Медицинского центра и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте, размещена на сайте медицинской организации.

2. Прядок обращения пациентов в Медицинский центр

2.1. При первичном обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Оказание услуг осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг.

Первичное посещение несовершеннолетним в возрасте до 15 лет производится только в сопровождении одного из законных представителей. Для оформления договора законный представитель пациента обязан предоставить: документ, удостоверяющий личность (паспорт), свидетельство о рождении несовершеннолетнего пациента. Опекун / попечитель предоставляет опекунское/попечительское удостоверение, либо акт органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном/попечителем, либо иной документ, подтверждающий опекунство/попечительство.

Иное лицо, сопровождающее ребенка, должно иметь нотариальную доверенность на представление интересов ребенка в медицинских организациях, выданную одним из законных представителей.

2.2. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, свидетельства о рождении ребенка или доверенности (одного из перечисленных документов), договор об оказании платных медицинских услуг не заключается и услуги не оказываются.

2.3. С пациентом, в возрасте от 15 до 18 лет договор на платные медицинские услуги может быть заключен только с письменного согласия законного представителя. В приоритете – заключение договора на оказание услуг несовершеннолетнему с его законным представителем.

2.4. При первичном обращении Пациента в Медицинский центр, медицинский регистратор/администратор предоставляет для подписания письменное согласие пациента (его законного представителя) на обработку персональных данных.

2.5. В случае отказа пациента (его законного представителя) от подписания согласия на обработку персональных данных, оказание медицинских услуг осуществляется без такового, в связи с тем, что Медицинского центра имеет право обрабатывать персональные данные потребителя для исполнения договора.

2.6. Медицинский центр не оказывает медицинские услуги в рамках обязательного медицинского страхования. Для получения медицинских услуг в рамках ОМС, пациенту необходимо обратиться в лечебно-профилактическое учреждение, работающее в системе обязательного медицинского страхования. Подписывая договор об оказании платных медицинских услуг, Пациент (представитель пациента) письменно предупреждаются о возможности получить услуги по ОМС.

3. Права и обязанности граждан:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской помощью 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 медицинского персонала, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается 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, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о результатах его исследования.

3.2. Пациент (законный представитель пациента) обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Медицинского центра;
- соблюдать установленный порядок деятельности Медицинского центра и нормы поведения в общественных местах;
- посещать Медицинский центр в соответствии с установленным графиком назначенного времени приёма и работы Медицинского центра;
- при посещении Медицинского центра надевать на обувь бахилы;
- бережно относиться к имуществу Медицинского центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Медицинского центра;
- соблюдать правила пожарной безопасности;

3.3. Пациентам, их законным представителям, а также посетителям Медицинского центра, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Медицинского центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- иметь при себе предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение(использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- приходить в Медицинский центр с домашними и любыми другими животными;
- находиться в служебных помещениях Медицинского центра без разрешения сотрудников Медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь;
- выносить из Медицинского центра имущество и документы, полученные для ознакомления без разрешения сотрудников Медицинского центра;
- изымать какие-либо документы из папок, информационных стендов без разрешения сотрудников Медицинского центра;
- размещать в Медицинском центре объявления без разрешения администрации;
- приходить на приём в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Медицинским центром.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю Медицинского центра согласно графику приема граждан или обратиться к руководству Медицинского центра в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. 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.

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

4.6. Письменное обращение, поступившее руководству Медицинского центра, рассматривается в течение срока, установленного законодательством РФ.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Медицинского центра, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5. График работы Медицинского центра и ее должностных лиц.

5.1. График работы Медицинского центра и ее должностных лиц определяется приказами руководства Медицинского центра.

5.2. Режим работы Медицинского центра 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.

5.3. Режим работы Медицинского центра утверждается руководителем.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

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

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

