

Утверждено

Приказом №273-П от
13.08.2022г.

Директор ООО «Олимп»
Кузьмин П.А.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

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 именуемые - Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей Общества 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 сайте в сети «Интернет».

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

- 2.1. Оказание медицинских услуг в Обществе осуществляется на основании договора об оказании услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.
- 2.2. Пациент обязан оплатить предоставленную Обществом услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.
- 2.3. Медицинская помощь в Обществе осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу/диагностику осуществляется на ресепшн, как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента (с 9-00 часов утра до 19-00 часов вечера по местному времени), либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.
- 2.4. В случае опоздания Пациента более, чем на 30 (тридцать) минут, Общество вправе отказать от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.
- 2.5. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Общество о своей неявке.
- 2.6. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма всех специалистов во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам; порядке заключения и расторжения договора; сроках поступления оплаченных Пациентом косметологических средств, и прочих материалов, Пациент может получить по телефону, на ресепшн в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Общества.

2.7. Информацию о возврате денежных средств, получении косметологических средств и прочих расходных материалов при досрочном расторжении договора, Пациент может получить при личном, либо письменном обращении к директору общества, главному врачу, либо врачу непосредственно оказывающему услуги Пациенту. При этом Пациент вправе запросить всю сопутствующую документацию как финансового, так и правового и технического порядка.

2.8. Общество вправе отказать в оказании услуг лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения 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 услуг.

2.9. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю Общества как в устной, так и письменной форме. Врач, главный врач и директор Общества дают любые пояснения и ответы как в устной, так и письменной форме, руководствуясь этикой и принятыми нормами коммуникации.

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;
- 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;
- получение услуг в порядке живой очереди к специалисту (с 9-00 часов утра до 19-00 часов вечера по местному времени).

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;
- ознакомиться с действующим прейскурантом предоставляемых услуг и цен;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Общества для Пациентов и бережно относиться к имуществу Общества;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных.

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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- 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;

- преграждать проезд транспорта к входам в Обществе;
- запрещается доступ в помещения Общества лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

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 неудовлетворения претензии Пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде. При личном приеме Пациент 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 Пациента 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.

4.2. 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. 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. 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 сайте, информационных стендах в Обществе.

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.

7.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал Общества вправе делать им соответствующие замечания, вызывать 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.

7.3. 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 материального ущерба имуществу Общества, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.