

Утверждаю:
директор ООО «ЛазерМед»

Абрамова Ю.П.
«__» _____ 20__ г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 г. №.326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 23001-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей Общества с ограниченной ответственностью «ЛазерМед» (далее - ООО «ЛазерМед») при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту медицинской помощи и обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО «ЛАЗЕРМЕД». Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников центра, его посетителей и пациентов.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте ООО «ЛАЗЕРМЕД» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационном стенде центра.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Основные понятия, используемые в Правилах:

медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя

предоставление медицинских услуг;

медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

медицинское вмешательство - виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность;

профилактика - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредных влияний на здоровье человека факторов среды его обитания;

диагностика - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи в ООО «ЛАЗЕРМЕД» независимо от наличия у него заболевания и от его состояния; медицинская деятельность профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи;

медицинская организация - юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном Постановлением Правительства РФ от 16.04.2012 № 291 «О лицензировании медицинской

деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»;

лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ООО «ЛАЗЕРМЕД»;

посетитель - физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ООО «ЛАЗЕРМЕД», в том числе сопровождающее несовершеннолетнего, для которого ООО «ЛАЗЕРМЕД» не является местом работы.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

2.1. В ООО «ЛАЗЕРМЕД» оказывается амбулаторная медицинская помощь в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности от 27 марта 2017 года № ЛО-46-01-001772, выданной Управлением здравоохранения Курской области.

2.2. В случае обращения гражданина по экстренным показаниям, работники центра направляют пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующую медицинскую организацию.

2.3. В случае обращения пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, работники ООО «ЛАЗЕРМЕД» передают сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в соответствии с порядком, указанным в программе производственного контроля ООО «ЛАЗЕРМЕД». в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Курской области», ОБУЗ «ОКИБ им Н.А.Семашко», Комитет здравоохранения Курской области, Управление Роспотребнадзора по Курской области.

2.5. При входе в ООО «ЛАЗЕРМЕД» пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь. В холодное время года пациенту необходимо оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в

медицинских кабинет запрещается в любое время года.

2.6. Оказание медицинских услуг в ООО «ЛАЗЕРМЕД» осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан или иных средств.

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить по телефону 8 (4712) 30-60-36 или у администратора в устной форме и наглядно на официальном сайте центра <https://lasermedkursk.ru>, либо на информационном стенде, расположенном на входе в ООО «ЛАЗЕРМЕД».

2.8. При обращении пациента в ООО «ЛАЗЕРМЕД» заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.9. При обращении в ООО «ЛАЗЕРМЕД» пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.

2.10. При обращении в ООО «ЛазерМед» пациент подписывает согласие на обработку его персональных данных. Центр осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора. ООО «ЛАЗЕРМЕД» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.11. Медицинская помощь в ООО «ЛАЗЕРМЕД» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи на прием осуществляется администратором, как при непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг пациента в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.13. В случае невозможности явки пациент обязуется уведомить об этом заблаговременно персонал центра. В случае опоздания пациента более чем на 15 (пятнадцать) минут, ООО «ЛАЗЕРМЕД» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с пациентом.

2.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения.

2.15. Пациент обязан оплатить представленную ООО «ЛАЗЕРМЕД» медицинскую услугу в сроки и порядке, определенные договором.

2.16. 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 наличной и безналичной оплаты.

2.17. Сотрудники ООО «ЛАЗЕРМЕД» вправе отказать пациенту в оказании медицинской услуги в случае:

- если пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
 - хулиганского поведения пациента;
 - поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью работников ООО «ЛАЗЕРМЕД», либо имуществу центра;
- невыполнения пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг;
- некорректного поведения пациента, грубых высказываний в адрес медицинских работников.

2.18. В случае конфликтных ситуаций пациент вправе обратиться к главному врачу ООО «ЛАЗЕРМЕД» Абрамовой Юлии Петровне.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «ЛАЗЕРМЕД» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведения лечения;

3.1.5. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана

информации о состоянии его здоровья;

3.1.6. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.7. Отказ от медицинского вмешательства;

3.1.8. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи в объеме и порядке, установленных законодательством Российской Федерации;

3.1.9. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, предусмотренном действующим российским законодательством;

3.1.10. Получение на основании письменного заявления документов, отражающих состояние его здоровья, их копий и выписок из медицинских документов. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются главой V настоящих Правил;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения (в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности) и правила поведения пациента в ООО «ЛАЗЕРМЕД»;

3.2.4. Проявлять в обращении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

3.2.5. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

3.2.6. Являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

3.2.7. Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

3.2.8. Информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;

3.2.9. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.10. Подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, в случае отказа от подписания, медицинская услуга не может быть оказана;

- 3.2.11. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- 3.2.12. Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 3.2.13. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 3.2.14. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО «ЛАЗЕРМЕД»;
- 3.2.15. Соблюдать установленный порядок деятельности ООО «ЛАЗЕРМЕД»;
- 3.2.16. Посещать ООО «ЛАЗЕРМЕД» в соответствии с установленным графиком работы;
- 3.2.17. При посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- 3.2.18. Не вмешиваться в действия медицинского персонала, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 3.2.19. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей;
- 3.2.20. Не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ООО «ЛАЗЕРМЕД»;
- 3.2.21. Соблюдать правила личной гигиены.
- 3.3. Пациентам и посетителям ООО «ЛАЗЕРМЕД» запрещается:**
- 3.3.1. Проносить в здание и служебные помещения ООО «ЛАЗЕРМЕД» 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;
- 3.3.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины ит.п.);
- 3.3.3. Находиться в служебных помещениях ООО «ЛАЗЕРМЕД» без разрешения;
- 3.3.4. Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- 3.3.5. Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях ООО «ЛАЗЕРМЕД»;
- 3.3.6. Играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО «ЛАЗЕРМЕД» Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- 3.3.7. Оставлять детей до 14 лет без присмотра;
- 3.3.9. Изымать и выносить из помещения ООО «ЛАЗЕРМЕД» какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 3.3.10. Размещать в помещениях и на территории ООО «ЛАЗЕРМЕД» объявления без разрешения администрации;
- 3.3.11. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- 3.3.12. Находиться в помещениях ООО «ЛАЗЕРМЕД» с целью выполнения функций торговых агентов и/или представителей;
- 3.3.13. Находиться в помещениях ООО «ЛАЗЕРМЕД» в верхней одежде, грязной обуви;
- 3.3.14. Препраждать проезд транспорта к входу ООО «ЛАЗЕРМЕД»;
- 3.3.15. Доступ в помещения ООО «ЛАЗЕРМЕД» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.3.16. Грубить персоналу центра или иным лицам, находящимся в ООО «ЛАЗЕРМЕД», либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ И ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «ЛАЗЕРМЕД»

- 4.1. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в помещениях центра только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или других сопровождающих лиц.
- 4.2. Нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 4.3. В помещениях центра необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся на входе в ООО «ЛАЗЕРМЕД». Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.
- 4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: лицевые маски, одноразовые перчатки, средства для дезинфекции и др.

4.5. Персонал ООО «ЛАЗЕРМЕД» имеет право удалить пациента из центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТАМ, ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ООО «ЛАЗЕРМЕД»

5.1. Информация о состоянии здоровья пациента предоставляется в соответствии с:

- Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, в ООО «ЛАЗЕРМЕД», утвержденным приказом ООО «ЛАЗЕРМЕД» от 01.05.2017 №20

- Порядком предоставления медицинской документации по запросам граждан и организаций, утвержденным приказом ООО «ЛАЗЕРМЕД» от 05.10.2020 №20

5.2. Регламент работы с обращениями граждан в ООО «ЛАЗЕРМЕД», правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения (в том числе поступившие в электронной форме), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений определяются Положением об организации работы с обращениями граждан в ООО «ЛАЗЕРМЕД», утвержденным приказом ООО «ЛАЗЕРМЕД» от 06.03.2018 №3

5.3. Копии документов, указанных в пунктах 5.1-5.2 настоящих правил размещены для ознакомления на информационном стенде ООО «ЛАЗЕРМЕД»

6. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «ЛАЗЕРМЕД»

6.1. Время работы ООО «ЛАЗЕРМЕД», его работников и должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации;

6.2. Режим работы ООО «ЛАЗЕРМЕД», его работников и 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 ООО «ЛАЗЕРМЕД», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на информационном стенде центра.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

7.1. В случае нарушения пациентом настоящих правил, персонал центра вправе сделать ему соответствующее замечание, попросить покинуть помещения центра, вызвать представителей охранной организации или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме экстренной медицинской помощи, они будут удаляться из помещений центра сотрудниками правоохранительных органов;

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