

«Утверждаю»

Директор ООО «Витаскрин»

О.М. Устинчикова

«26» января 2020 г.

**Правила
внутреннего распорядка для пациентов
ООО «Витаскрин»**



1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в ООО «Витаскрин» (далее - Общество), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его доверенным лицом) и Обществом и распространяются на все структурные подразделения Общества.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", иными нормативными актами.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в Общество;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о полученной услуге;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Общества и филиалов и должностных лиц;
- памятка для пациентов о правилах подготовки и сдаче анализов мочи и кала;
- информацию о платных услугах;

Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Общества и филиалов рядом с регистратурой и каждого структурного подразделения. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются также на официальном сайте Общества;

1.5. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в медицинской карте.

1. Порядок обращения пациентов в Общество.

1.1. ООО «Витаскрин» располагается по адресам: г. Кемерово, пр. Притомский 31, корпус 2, помещение 149, г. Кемерово, пр. Кузнецкий, д. 33г, оф.1.

1.2. ООО «Витаскрин» является обществом оказывающим:

- Деятельность в области медицины прочая, не включенная в другие группировки;
- Деятельность больничных организаций;
- Общая врачебная практика;
- Специальная врачебная практика;
- Аренда и лизинг приборов, аппаратов и прочего оборудования, применяемого в медицинских целях;
- Торговля оптовая фармацевтической продукцией;
- Торговля оптовая изделиями, применяемыми в медицинских целях;

- Торговля оптовая техникой, оборудованием и инструментами, применяемыми в -
медицинских целях;

- Деятельность агентов, специализирующихся на оптовой торговле
фармацевтической продукцией;

- Деятельность агентов, специализирующихся на оптовой торговле изделиями,
применяемыми в медицинских целях;

- иные виды деятельности, не запрещенные на территории Российской Федерации.

1.3. При необходимости получения услуги пациент обращается в
регистратуру Общества, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием в процедурный
кабинет.

Режим работы Общества – будние дни с 7:30 до 19:00, выходные с 8:00 до 16:00.

1.4. Организация предварительной записи пациентов на получение услуги
осуществляется

при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам 8 (800) 550 63 62,
+7 (3842) 90 09 44.

1.5. При входе в Общество пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в
сменную обувь.

1.6. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в
верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных
вещей пациента вне гардероба администрация Общества ответственности не несет.

1.7. При обращении пациента в Общество заводится медицинская карта, для оформления
которой пациент сообщает свои паспортные данные.

1.8. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется
уведомить Общество по телефону в возможно короткие сроки.

1.9. Запрещается входить в кабинет без приглашения, когда там идет прием.

1.10. При обращении в Учреждение пациент предоставляет документ, удостоверяющий
личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон, ИНН, СНИЛС.

1.11. Общество осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в
целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О
персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных
не требуется. Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2. Права и обязанности пациентов.

2.1. Права и обязанности пациентов разработаны в соответствии с Федеральным законом
Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в
Российской Федерации".

2.2. При обращении за услугой и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других
лиц, участвующих в оказании услуги;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лица
непосредственно участвующих в оказании ему услуги;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в
соответствии с законодательством;

- обращение в установленном порядке с жалобой к Главному врачу, а также к Директору
Общества, должностным лицам государственных органов или в суд;

- сохранение работниками в тайне информации о факте его обращения оказанными
услугами, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, за исключением случаев,
предусмотренных законодательством;

- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего
здоровья, применяемых методах диагностики, а также на выбор лиц, которым может быть
передана информация о состоянии его здоровья.

3. Обязанности пациента.

- заполнить предложенный бланк «Добровольного информированного согласия на
проведение исследования;

- сообщать контактный телефон при оформлении медицинской карты;
- являться на прием в назначенные дни за 5-10 минут до назначенного времени, в случае опоздания более, чем на 5 минут, пациент может быть принят только при наличии свободных мест в расписании. Пациент, записанный вне графика, ожидает персонального приглашения в кабинет;
- информировать сотрудников регистратуры заблаговременно о невозможности явиться на прием в указанное время;
- соблюдать режим работы Общества;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно - противоэпидемиологический режим (вход в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании услуг;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Общества;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- соблюдать правила запрета курения;
- не пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи ведения исследований.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

4.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через регистратуру и передается на рассмотрение директору. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено на сайт Общества в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

4.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения Обществом. Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, размещенное на сайте Учреждения направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5. Порядок получения результатов клинических исследований.

5.1. Информация о результатах клинических исследований предоставляется пациенту в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, администратором или иными должностными лицами лаборатории.

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

6. Памятка для пациентов «О правилах подготовки к сдаче биоматериалов»

6.1. В зависимости от вида лабораторных исследований правила сбора биологического материала могут варьироваться. Накануне взятия биоматериала пациентам рекомендуется ознакомиться с подробной инструкцией любым удобным способом у администратора Общества.

6.2. Помните, что получение достоверных результатов предполагает правильный сбор материала для анализа. Несоблюдение правил подготовки к сдаче материала для исследования, в лучшем случае, приведет к необходимости повторения анализа, в худшем - к неправильной

постановке диагноза со всеми вытекающими отсюда последствиями. Поэтому, внимательно ознакомьтесь с данной инструкцией.

7. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

7.1. Платные услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

7.2. Право оказания платных услуг ООО «Витаскрин» предусмотрено Уставом Общества. Платные услуги оказываются в соответствии с Положением «О порядке предоставления платных услуг в ООО «Витаскрин».

7.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

7.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

7.5. Отношения между Обществом и пациентом (доверенным лицом) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.