

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ КЛИЕНТОВ ООО «МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «РЕЗУС-ФАКТОР»

1. Общие положения

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Правила внутреннего распорядка для клиентов (далее – Правила) Общества с ограниченной ответственностью «МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «РЕЗУС-ФАКТОР», (далее - Центр) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения клиентов (их представителей) во время нахождения в пунктах приема анализов Центра, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – клиентом (его представителем) и Центром.

1.2. Настоящие Правила включают:

- Порядок обращения в Центр и пункты приема анализов Центра;
- Права клиентов;
- Правила поведения клиентов и иных посетителей в пунктах приема анализов Центра;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья клиента;
- Порядок выдачи результатов медицинских анализов, других справок и документов;
- График работы пунктов приема анализов и Центра, должностных лиц;
- Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех клиентов Центра, их законных представителей, а также иных посетителей ЦЕНТРА И пунктов приема анализов.

1.4. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте Центра в сети Интернет lab62.ru (далее – Официальный сайт), а также на информационных стендах пунктов приема анализов Центра.

1.5. Клиенты (их представители), заказчики платных медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

2. Порядок обращения клиентов в Центр

2.1. Клиентами Центра являются:

- лица, самостоятельно обратившиеся в любой пункт приема анализов Центра;
- лица, имеющие направление от медицинской организации по ОМС для получения медицинской услуги в рамках Программы обязательного

медицинского страхования, являющейся частью Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»

- лица, являющиеся работниками организаций, заключивших с Центром договор на оказание платных медицинских услуг.

2.2. В целях недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий на территориях пунктов приема анализов Центра осуществляется круглосуточное видеонаблюдение.

2.3. При обращении гражданина в Поликлинику для получения медицинской услуги в срочном порядке сотрудники Центра осуществляют работу в соответствии с утвержденным Регламентом.

2.4 При первичном обращении в Центр (в любой пункт приема анализов) между клиентом и Центром заключается договор на оказание медицинских услуг, в который на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о клиенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Указанные выше персональные данные, а также серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания, контактный телефон и адрес электронной почты (при наличии) вносятся также в лабораторную информационную систему (ЛИС) Центра. При заключении договора и оформлении заказа на услугу клиент заполняет согласие на обработку персональных данных.

2.5. Необходимым предварительным условием для оказания медицинской услуги является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

2.6. Оказание медицинской услуги в пункте приема анализов Центра осуществляется в порядке очереди. Так же записаться на медицинскую услугу можно на официальном сайте Центра.

2.7. Информацию о режиме работы пунктов приема анализов Центра, времени забора биоматериала и других медицинских услуг, о порядке предварительной записи на медицинскую услугу, о времени и месте приема граждан руководством Центра и заведующим клинико-диагностической лабораторией, клиент может получить у администратора любого пункта приема анализов в устной форме, по единому телефону Центра (466-334), указанным на официальном сайте Центра (lab62.ru).

3. Права пациентов

3.1. При обращении за медицинской услугой 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, должности и квалификации медицинского работника и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской услуги

- получение услуги в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- сохранение медицинскими работниками и другими лицами, непосредственно участвующими в оказании медицинской услуги, в тайне информации о факте обращения за медицинской услугой, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обслуживании клиента, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации
- получение в доступной форме полной информации о медицинской услуге, применяемых методах лабораторной диагностики и интерпретации результатов исследований, а также на выбор лиц, которым может быть передана данная информация
- иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

3.2. Право на внеочередное оказание медицинской услуги имеют:

- участники Великой Отечественной войны, инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»
- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года, не менее шести месяцев
- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог
- ветераны боевых действий
- члены семьи погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;
- Герои Социалистического Труда;
- полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- члены семей Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы;
- полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- вдовы (вдовцы) Героев Социалистического Труда или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившие в повторный брак (независимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда или полного кавалера ордена Трудовой Славы);

- граждане, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- реабилитированные лица
- лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России»
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие радиационных катастроф
- иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Основанием для оказания медицинской услуги вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.

3.4. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской услуги, обращается непосредственно к администратору пункта приема анализов Центра, который организует ему внеочередное получение медицинской услуги.

4. Правила поведения клиентов и иных посетителей пунктов приема анализов Центра

4.1. Клиент, его законный представитель, иные посетители Центра обязаны:

- соблюдать настоящие Правила
- соблюдать нормы поведения в общественных местах
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях подразделений Центра
- бережно относиться к имуществу Центра
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской услуги
- уважительно относиться к другим клиентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации
- не предпринимать действий, способных нарушить права других клиентов и работников Центра
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую услугу, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств
- выполнять рекомендации по подготовке к сдаче медицинских анализов
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: надевать бахилы на обувь при входе в пункт приема анализов Центра, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, на вешалке
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Центра.

4.2. Клиенты и иные посетители подразделений Центра не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской услуги, а также других клиентов, посетителей и сотрудников Центра. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица,

выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом Центр (Работники) вправе осуществлять (производить) фотосъемку, аудио- и видеозапись лиц находящихся на территории подразделений Центра и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, клиент и иные посетители Центра и его подразделений считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, аудио- и видеозаписи.

4.3. Клиентам и посетителям Центра и/или его подразделения, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить на территорию крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.)
- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легко бьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих
- посещать Центр и/или его подразделения с домашними животными
- курить на территории Центра и/или его подразделения, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях
- находиться на территории и помещениях Центра и/или его подразделения в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения
- самовольно проникать в служебные помещения Центра и/или его подразделений
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- пользоваться в медицинском (процедурном) кабинете мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в процедурный кабинет рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Центра, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются клиентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами
- производить фото- и видеосъемку на территории Центра и его структурных подразделений без предварительного разрешения руководства Центра

- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Центра и его структурных подразделений
- выполнять в помещениях Центра и его структурных подразделений функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях в иных коммерческих целях
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Центра и его структурных подразделений объявления без разрешения руководства Центра
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Центра и его структурных подразделений.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.1. В случае конфликтных ситуаций клиент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Центра или к Главному врачу Центра в письменном виде.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. 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, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Центра, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

5.4. Клиент (его законный представитель) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Центра, 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, либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.5. Письменное обращение, поступившее руководству Центра, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.6. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству Центра, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о результатах медицинских лабораторных исследований (далее – Информация) предоставляется клиенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме медицинской сестрой пункта приема анализов, заведующим клинико-диагностической лабораторией или иными медицинскими работниками Центра. Информация должна содержать сведения о результатах исследования и рекомендацией консультации у специалиста.

6.2. Информация не может быть предоставлена клиенту против его воли. В случае отклонения результатов лабораторных исследований от нормальных (референсных) значений Информация может быть сообщена в деликатной форме его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если клиент не запретил сообщать им об этом и/или не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, Информация предоставляется законному представителю.

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия клиента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

7. Порядок выдачи справок и других документов

7.1. Предоставление справок об оплате медицинских услуг в налоговые органы Российской Федерации производится на основании паспорта в течение 14 рабочих дней после предъявления документов об оплате и личных данных, необходимых для заполнения справки.

7.2. Выдача результатов исследований клиенту производится на основании подтверждающих документов (акт об оказании услуги с чеком или документ удостоверяющий личность), а/или его представителю на основании указания «кодового слова».

7.3. Для проставления заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) клиенты обращаются с паспортом к администратору пункта приема анализов Центра.

7.4. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления клиента (при предъявлении удостоверяющего документа) либо его законного представителя.

8. График работы Центра и его должностных лиц

8.1. Режим работы пунктов приема анализов:

Все пункты с понедельника по пятницу работают с 07 часов 30 минут до 15 часов 00 минут, в субботу с 08 часов 00 минут до 12 часов 00 минут, в воскресенье – выходной день.

8.2. Режим работы клинико-диагностической лаборатории: с понедельника по пятницу работают с 09 часов 00 минут до 17 часов 00 минут, в субботу с 09 часов 30 минут до 15 часов 00 минут, в воскресенье – выходной день.

8.3. График работы Центра и его структурных подразделений в предпраздничные и праздничные дни может отличаться, обо всех изменениях в графике работы Центра можно узнать по единому телефону 8(4912)466-334, на официальном сайте lab62.ru, либо при непосредственном обращении в любое из подразделений Центра.

8.4. График работы должностных лиц Центра определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, и размещается на Официальном сайте Центра.

8.5. Прием клиентов (их законных представителей) руководителем-главным врачом Центра или заведующим клинико-диагностической лабораторией осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на Официальном сайте или при обращении в любое подразделение Центра.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. Клиент несёт ответственность за последствия, связанные с несоблюдением правил подготовки к лабораторным исследованиям, несоблюдением указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников Центра, которые могут выразиться в снижении качества медицинской услуги, повлечь за собой осложнения от медицинского вмешательства, невозможность завершения услуги в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2. В случае нарушения клиентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. При нарушении правил общественного порядка клиентами, получающими медицинские услуги на основании договора оказания платных медицинских услуг, настоящих Правил и/или условий договора, Центр вправе включить такого клиента в «черный список» без права повторного обслуживания.

9.4. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской услуги, неуважение к сотрудникам Центра, другим клиентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Центра и/или его структурного подразделения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Центра, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.