

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Ирис»

Фомовская И.А.

9 января 2020г.



Правила внутреннего распорядка для клиентов в ООО «Ирис»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» гл. 11 ст. 84, Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», с Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и Уставом ООО «Ирис».

1.2. Правила внутреннего распорядка ООО «Ирис» (далее – Организация) для клиентов являются организационно-правовым документом (далее – Правила), регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение клиента (пациента) в Организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Организацией и распространяются на структурные подразделения Организации.

1.3. Внутренний распорядок Организации для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Организации, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в организации.

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

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Организацию;
- порядок оказания медицинской помощи пациенту;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Организации и её должностных лиц;

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в вестибюле Организации (соответствующего структурного подразделения) в доступном для пациенте месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Организации: www.iris55.ru

1.7. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путём проставления подписи в медицинской карте с получением краткой памятки.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

- 2.1. Организация оказывает платные медицинские услуги (по профилю – косметология) в соответствии с перечнем услуг (работ), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, а также иные услуги, не запрещённые действующим законодательством РФ.
- 2.2. Для получения медицинской помощи в Организации пациент может лично, либо через своего представителя обратиться в регистратуру Организации, записаться по телефону или через сайт Организации.
- 2.3. В назначенное время пациенту необходимо явиться на приём для получения медицинской услуги. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо отменить или перенести запись, позвонив администратору, как только выяснилась невозможность посещения.
- 2.4. Организация оставляет за собой право переноса сроков приема пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).
- 2.5. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приёмами пациентов с предварительной записью.
- 2.6. При первичном обращении администратором заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны и e-mail и информация об источнике информации об Организации.
- 2.7. В соответствии с требованиями ст. 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками ООО «Ирис».
- 2.8. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и ООО «Ирис».
- 2.9. Оплата услуг Организации производится либо наличными денежными средствами в кассу Организации, либо в безналичном порядке на расчетный счет Организации. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом строго запрещены.
- 2.10. Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма руководителя Организации и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Организации.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТУ

- 3.1. При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.
- 3.2. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья; направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).
- 3.3. При нахождении в Организации пациент обязан придерживаться режима её работы, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.
- 3.4. Передвигаться в Организации пациент должен в сопровождении администратора или медицинского персонала. Входить в служебные и технические помещения Организации запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.5. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в Организацию в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе или на стойке-вешалке для одежды).

3.6. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

3.7. Дети в возрасте до 14 лет допускаются к обслуживанию в Организации согласно правилам, Регламентированным Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время их нахождения в Организации (включая детей старше 14 лет, находящихся в Организации без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуг и соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.

3.8. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно, за исключением случаев, когда имущество (личные вещи) сданы на хранение в гардероб Организации.

3.9. Пациент должен бережно относиться к имуществу Организации. При причинении ущерба имуществу Организации виновное лицо обязано возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.

4.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом. 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 проведенного лечения и возможных осложнениях.

4.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

4.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

5.1. Порядок выдачи медицинских документов, выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

5.2. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

5.3. Копии медицинских документов, справки о получении услуг Организации и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО «Ирис» письменного заявления

6. ГРАФИК РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. График работы Организации, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Ирис».

6.2. Часы работы Организации:

- зимнее время (16 октября – 14 апреля) с 9.00 до 20.00
- летнее время (15 апреля – 15 октября) с 9.00 до 21.00

6.3. Часы работы администрации Организации:

- будние дни: с 9.00 до 18.00
- суббота, воскресенье: выходной

6.4. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном Организацией порядке с жалобой или предложением к должностным лицам или главному врачу Организации.

6.5. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме установленного образца, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией Организации в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.

6.6. Книга жалоб и предложений находится у администратора.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Отношения между Организацией и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.

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