



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ СИТИЛАБ.

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Ситилаб» (далее — Правила) являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Организацией: внутренний распорядок, права и обязанности пациента в пунктах приема (медицинских центрах) биоматериала, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «Ситилаб». Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 г № 326-ФЗ, письмом МЗ РФ от 04.04.2005 г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг", Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

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

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента;
- порядок оказания медицинских услуг пациенту;
- порядок предоставления информации пациенту, порядок выдачи справок;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «Ситилаб»
- график работы пунктов приема биоматериала и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в пункте приема в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте: <http://citilab.ru>

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. Порядок обращения пациентов в медицинские центры.

2.1. ООО «Ситилаб» является организацией, оказывающей медицинские услуги.

2.2. Для получения медицинской услуги пациент должен лично обратиться в медицинский центр. Все подробности оказания медицинской услуги можно получить в медицинском центре и на официальном сайте <http://citilab.ru>. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 112.

2.3. При первичном обращении администратором заводится электронный документ, в который вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации, реквизиты документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ его заменяющий), СНИЛС. Также указываются контактные телефоны и e-mail и информация об источнике информации об организации.

2.4. В соответствии с требованиями ст. 9 Федерального закона № 152-ФЗ от 27.07. 2006 г. «О персональных данных» пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками ООО «Ситилаб».

2.5. В соответствии с требованиями Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006, с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской услуги, устанавливающий правовые отношения между пациентом и ООО «Ситилаб».

2.6. Оплата услуг производится пациентом либо наличными денежными средствами в кассу организации, либо в безналичном порядке. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом медицинского центра строго запрещены.

2.7. Вся медицинская документация является собственностью ООО «Ситилаб» и хранится в соответствии с законодательством РФ.

2.8. При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством. Пациент предоставляет медицинскому работнику известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, направление на обследование.

2.9. Прием по системе ДМС осуществляется только после согласования с представителями страховой организации.

3. Порядок оказания медицинских услуг пациенту.

3.1. При нахождении в медицинском центре пациент обязан придерживаться режима работы, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

3.2. Курить в помещении и на прилегающей территории КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО. Запрещено находиться в помещении медицинского центра в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, иного токсического).

3.3. Входить в служебные и технические помещения медицинского центра запрещено. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.4. Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в медицинский центр в бахилах, снимать верхнюю одежду).

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

3.6 Дети в возрасте до 14 лет допускаются к обслуживанию в медицинском центре согласно правилам, регламентированным Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья Граждан в Российской Федерации». Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время их нахождения в медицинском центре (включая детей старше 14 лет, находящихся в медицинском центре без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуг и соблюдения ими настоящих Правил, несут родители либо иные законные представители.

3.7. Любые риски, связанные с причинением ущерба имуществу пациента, пациент несет самостоятельно.

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

3.9. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра пациентов и посетителей в зданиях, служебных помещениях, а также на территории медицинского центра ЗАПРЕЩАЕТСЯ: проносить в здания и медицинские центры Организации 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.

4. Порядок предоставления информации пациенту, выдача справок.

4.1. При оказании медицинских услуг пациент имеет право на получение полной информации о применяемых методах диагностики, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация.

4.2. Информация предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме.

4.3. Результаты проведенных исследований пациента не сообщаются 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 предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

4.6. По письменному заявлению пациента или законного представителя ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны. Копии медицинских документов, справки о получении медицинских услуг предоставляются ООО «Ситилаб» в течение 3 (трех) рабочих дней со дня, следующего за днем получения ООО «Ситилаб» письменного заявления пациента.

4.7. В письменном запросе пациента о предоставлении справок, копий и выписок должно содержаться фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента (законного представителя), место жительства (пребывания) пациента, реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента (паспорта или документа, его заменяющего), реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии), реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного

представителя пациента (при наличии), период оказания медицинских услуг, номер контактного телефона (при наличии), почтовый адрес (e-mail) для направления письменного ответа.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «Ситилаб»

5.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

5.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю ООО «Ситилаб», где оказывается медицинская помощь в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

5.3. При личном приеме гражданин 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 гражданина 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.

5.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение; фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица; должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.6. Письменные обращения пациентов принимаются и регистрируются администратором медицинского центра и рассматриваются в сроки, установленные действующим законодательством. Ответ направляется в письменной форме на почтовый адрес пациента, на электронный адрес, указанный в обращении, либо вручается лично под роспись.

6. График работы должностных лиц и медицинских центров по приему биоматериала.

6.1. График работы медицинских центров, должностных лиц определяются Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Ситилаб».

6.2. Часы работы медицинских центров:

Дни приема: ежедневно

Часы приема:

Понедельник-пятница: 07:00 – 19:00

Выходные: 8:00-14:00

График приема граждан руководителем ООО «Ситилаб»: вторник с 14:00-16:00

6.3. ООО «Ситилаб» вправе изменять график работы.

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