

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ПИРОГОВЪ»
Трошина И. Н. _____
«__» _____ 2013 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2. Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей ООО «ПИРОГОВЪ» при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также сотрудников ООО «ПИРОГОВЪ».

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников ООО «ПИРОГОВЪ» и его Пациентов.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде ООО «ПИРОГОВЪ» и на сайте www.pirogow.ru в сети «Интернет».

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ОБЩЕСТВО.

2.1. Оказание медицинских услуг в ООО «ПИРОГОВЪ» осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг.

2.2. Медицинская помощь в ООО «ПИРОГОВЪ» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу/диагностику осуществляется на ресепшн при их непосредственном обращении или по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае острой боли, экстренного оказания медицинской помощи, неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам обратившимся по экстренным медицинским показаниям и явившимся по предварительной записи.

2.3 Запись на прием через сайта www.pirogow.ru осуществляется самостоятельно Пациентом и считается принятой после подтверждения администратором ООО «ПИРОГОВЪ» по

средством телефонного звонка. В случае невозможности администраторам ООО ««ПИРОГОВЪ»» дозвониться до Пациента по телефону указанному в форме он-лайн заявки, запись считается аннулированной.

2.4. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, ООО «ПИРОГОВЪ» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

2.5. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно ООО «ПИРОГОВЪ» о своей неявке.

2.6. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени приёма лабораторных исследований; о порядке предварительной записи на приём к врачам; Пациент может получить по телефону, на ресепшн в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «ПИРОГОВЪ», а так же на сайте.

2.7. При посещении ООО «ПИРОГОВЪ» несовершеннолетними лицами в сопровождении опекунов (бабушка, дедушка, сестра, тетя и т.д) необходимо предоставить администраторам ООО «ПИРОГОВЪ» доверенность опекуна, подписанную законным представителем опекуна. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, посещение ООО «ПИРОГОВЪ» должно осуществляться с законными представителями.

2.8. ООО «ПИРОГОВЪ» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала ООО «ПИРОГОВЪ», либо имуществу ООО «ПИРОГОВЪ», при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

2.9. Оказание медицинских услуг может быть осуществлено за наличный/безналичный расчет в рублях, по полису добровольного медицинского страхования (ДМС) и при предоставлении подарочного сертификата нашего центра.

2.10. Скидки на медицинские услуги предоставляемый ООО «ПИРОГОВЪ» действуют в соответствии с текущим спецпредложением и не суммируются. Пациент обязан при получении медицинской услуги иметь при себе документ, подтверждающий его отношение к одной из групп, на которую распространяется скидка, и документ, удостоверяющий личность.

2.11. ООО «ПИРОГОВЪ» оставляем за собой право напомнить Пациентам о предстоящей записи в медицинском центре по средствам смс-сообщения или звонка по оставленному Пациентом номеру телефона за 24 часа.

2.12. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю ООО «ПИРОГОВЪ».

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;

- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к персоналу ООО «ПИРОГОВЪ» и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «ПИРОГОВЪ» для Пациентов и бережно относиться к имуществу ООО «ПИРОГОВЪ»;
- подписать уведомление об оказании медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных, договор на оказание платных медицинских услуг;

3.3. Пациентам ООО «ПИРОГОВЪ» запрещено:

- проносить на территорию ООО «ПИРОГОВЪ» 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях ООО «ПИРОГОВЪ» без разрешения администрации ООО «ПИРОГОВЪ»;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях ООО «ПИРОГОВЪ»;
- оставлять в помещениях ООО «ПИРОГОВЪ» без присмотра детей в возрасте до 15 лет;
- размещать в помещениях ООО «ПИРОГОВЪ» объявления без разрешения администрации;
- преграждать проезд транспорта к входам в ООО «ПИРОГОВЪ»;
- запрещается доступ в помещения ООО «ПИРОГОВЪ» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.
- запрещается доступ в помещения ООО «ПИРОГОВЪ» с домашними животными.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ОБЩЕСТВОМ И ПАЦИЕНТОМ

4.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу ООО «ПИРОГОВЪ», в случае неудовлетворения претензии в течение 3 (трех) рабочих дней Пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде.

При личном приеме Пациент 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 Пациента 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.

4.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — руководителю ООО «ПИРОГОВЪ», а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.3 Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее подачи.

4.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таких сведений членам его семьи.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

5.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

5.6. Медицинская карта амбулаторного пациента является внутренним документом ООО «ПИРОГОВЪ» в соответствии с Письмом Минздравсоцразвития РФ от 04.04.2005 N 734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты» выдаваться на руки пациенту может только после письменного заявления на имя руководителя ООО «ПИРОГОВЪ».

5.7. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией,

отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию Пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

VI. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. Время работы ООО «ПИРОГОВЪ» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «ПИРОГОВЪ» с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы ООО «ПИРОГОВЪ» и его 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 «ПИРОГОВЪ», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах в ООО «ПИРОГОВЪ».

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

7.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал ООО «ПИРОГОВЪ» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений ООО «ПИРОГОВЪ» сотрудниками правоохранительных органов.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу ООО «ПИРОГОВЪ», другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ООО «ПИРОГОВЪ», причинение морального вреда персоналу ООО «ПИРОГОВЪ», причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу ООО «ПИРОГОВЪ», влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.