

**ООО «Центр лазерной и эстетической медицины
«ЛАЗЕРНЫЙ ДОКТОР»**

443110 г. Самара пр. Ленина, д. 3
Телефон: (846) 250-02-03
ОКПО 67033641, ОГРН 1106316009084,
ИНН 6316156220, КПП 631601001
Лицензия №: ЛО-63-01-002391 от 09.01.2014
e-mail: samara@laser-beauty.ru
сайт: laser-beauty.ru



УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «Центр лазерной и

эстетической медицины

«ЛАЗЕРНЫЙ ДОКТОР»

Борисова Е.В.

2016 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО
РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в ООО «Центр лазерной и эстетической медицины «ЛАЗЕРНЫЙ ДОКТОР» (фирменное наименование «Лазер Бьюти») (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323 – ФЗ (ред.2016г.) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 (ред.2016г.) «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», приказами и распоряжениями Директора Центра, Главного врача и иными локально-нормативными актами. Правила находятся в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения.

Правила являются организационно-правовым документом, определяющим регламент работы Центра.

Правила определяют нормы поведения потребителей (далее - Пациентов) и условия получения платных медицинских услуг в ООО «Центр лазерной и эстетической медицины «ЛАЗЕРНЫЙ ДОКТОР» (далее - Учреждение) с целью обеспечения более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими. Соблюдение Правил способствует получению Пациентами медицинских услуг в соответствии с установленными требованиями по качеству, срокам и объемам оказания медицинской помощи.

Правила также призваны обеспечить безопасность и комфорт граждан при посещении Учреждения, равно как и работников Учреждения.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех сторон в процессе оказания медицинских услуг в Учреждении.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления.

Порядок обращения пациента за медицинской помощью.

При обращении в медицинский центр пациенту необходимо соблюдать следующую последовательность:

- при входе в медицинский центр надеть бахилы;
- по желанию ознакомиться с информацией, размещенной на информационных досках (на первом этаже, лестничном пролете);
- снять верхнюю одежду, забрав с собой все ценности, разместить ее в гардеробе;
- обратиться к дежурному администратору, при этом объяснив суть обращения за медицинской помощью, предъявив документ удостоверяющий личность;
- после этого администратор ознакомливает пациента с порядком оказания медицинской помощи, стандартами медицинской помощи, программами госгарантий, договором возмездного оказания медицинских услуг, информированным согласием на медицинское вмешательство, добровольным информированным согласием на определенную процедуру, согласием на обработку персональных данных;
- пациент подписывает договор, информированное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных и отправляется в кабинет приема врачом, при необходимости – ожидает;
- врач осматривает пациента, разъясняет необходимость тех или иных процедур, ознакомливает со стоимостью рекомендованной лечебно-диагностической помощи;
- если пациента устраивают условия возмездного оказания медицинской помощи, он ставит подпись в Талоне-соглашении о том, что готов оплатить указанную услугу, а также, в добровольном информированном согласии на определенную медицинскую процедуру;
- врач разъясняет пациенту процесс проведения медицинской манипуляции, порядок постпроцедурного ухода, предупреждает о возможных побочных реакциях;
- врач проводит процедуру;
- после проведения процедуры пациент оплачивает ее у администраторов, которыми в свою очередь, выдается соответствующий платежный документ;
- при выходе из медицинского центра, снимает бахилы и оставляет их в соответствующей маркированной емкости.
- если пациент имеет те или иные претензии в отношении качества оказания медицинской помощи, он может обратиться с письменной или устной жалобой к управляющему медицинского центра в соответствии с графиком приема граждан.

Правила поведения пациентов и посетителей в медицинском центре.

Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- приносить в помещения медицинского центра 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 может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;
- курить во всех помещениях медицинского центра;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов;
- размещать в помещениях и на территории медицинского центра объявления без разрешения администрации;
- находиться в помещениях медицинского центра в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях медицинского центра;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинского центра;
- посещать медицинский центр с домашними животными;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам организации;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами. Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера;

Пациенты и посетители на территории и в помещениях медицинского центра обязаны:

- во время получения амбулаторной помощи соблюдать правила поведения в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными и доброжелательными;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинского центра;
- посещать подразделения медицинского центра и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, по предварительной записи;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинского центра;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость при выходе);
- при входе в медицинский центр надевать бахилы или сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе, ценные вещи не оставлять в карманах верхней одежды;
- соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам медицинского центра;
- ознакомиться с предоставленной ему информацией в полном объеме, при необходимости потребовать разъяснений у специалистов медицинского центра.

Порядок разрешения конфликтов

- 1) В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинского центра или обратиться к администрации в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг разрешает врачебная комиссия медицинской организации.
- 2) При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.
- 3) При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4) Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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) Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится у администраторов.

6) Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством. В случаях если, обращение имеет финансовую претензию, оно подлежит рассмотрению в 10 дневный срок.

7) Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении либо по электронной почте.

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

Ответственность за нарушение Правил.

1) Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

2) В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников охранного предприятия или наряд милиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками правоохранительных органов.

3) Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу медицинского центра, влекут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.