

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор  
Общества с ограниченной

ответственностью «МедПомощь»

В.Ю. Коновалов

«10» января 2019 года



# П Р А В И Л А

## внутреннего распорядка для потребителей услуг

Санкт-Петербург  
2019 г.

**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 Потребителей и иных посетителей Общества при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Потребителю своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также сотрудников Общества.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Общества и его Потребителей.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Общества и на сайте [www.medosmotr.pro](http://www.medosmotr.pro) в сети «Интернет».

## **II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ В ОБЩЕСТВО. ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.**

2.1. Оказание медицинских услуг в Обществе осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

2.2. Потребитель обязан оплатить предоставленную Обществом медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

2.3. Потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

2.4. Медицинская помощь в Обществе осуществляется, в том числе на основании предварительной записи.

Организация предварительной записи Потребителей на приём к врачу/диагностику осуществляется на ресепшн, как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Потребителям в порядке живой очереди в случае неявки планового Потребителя, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Потребителям, явившимся по предварительной записи.

2.5. В случае опоздания Потребителя более чем на 15 (пятнадцать) минут, Общество вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованного Потребителем.

2.6. В случае невозможности явки Потребитель обязуется уведомить заблаговременно Общество о своей неявке.

2.7. 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, Потребитель может получить по телефону, на ресепшн в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Общества.

2.8. Общество вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Потребителя, поведения Потребителя, угрожающего жизни и здоровью персонала Общества, либо имуществу Общества, при невыполнении Потребителем его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

2.9. В случае конфликтных ситуаций Потребитель имеет право обратиться к руководителю



Общества.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении Потребитель 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 Потребителя 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. Потребитель обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к персоналу Общества 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 Общества для Потребителей и бережно относиться к имуществу Общества;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных.

3.3. Потребителям Общества запрещено:

- проносить на территорию Общества 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 Общества без разрешения администрации Общества;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Общества;
- оставлять в помещениях Общества без присмотра детей в возрасте до 14 лет;
- размещать в помещениях Общества объявления;
- преграждать проезд транспорта к входам в Обществе;
- запрещается доступ в помещения Общества лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

### **IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ОБЩЕСТВОМ И ПОТРЕБИТЕЛЕМ**

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

При личном приеме Потребитель 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 Потребителя 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 Общества, 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 Потребителя 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 Потребителю на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее подачи.

4.4. В спорных случаях Потребитель 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 ПОТРЕБИТЕЛЯ**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Потребителю 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 Потребителя сообщается членам его семьи, если Потребитель в письменной форме дал разрешение о предоставлении таких сведений членам его семьи.

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

5.4. В случае отказа Потребителя 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 Потребителя только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

## **VI. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

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

6.2. Режим работы Общества 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 Общества, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах в Обществе.

## **VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.**

7.1. В случае нарушения Потребителем настоящих Правил, персонал Общества 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 Общества сотрудниками правоохранительных органов.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу Общества, другим Потребителям и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Общества, причинение морального вреда персоналу Общества, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Общества, влечет ответственность, предусмотренная действующим законодательством Российской Федерации.

Главный врач



Б.Ш. Гюльмисарян