

«Утверждаю»

Генеральный директор

ООО «Миленарис профилактика»

Грингауз С.И.

«01» января 2025 г.



Правила внутреннего распорядка для посетителей ООО «Миленарис профилактика»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для посетителей ООО «Миленарис профилактика» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006", иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в помещениях ООО «Миленарис профилактика», расположенных по адресу: г. Иваново, ул. Кузнецова, д. 67Б (Далее — Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими центра, а также работников Клиники.

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала Клиники и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику (далее – посетители), разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме, в том числе на информационных стендах.

2. Права и обязанности посетителей Клиники

2.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Клиники запрещается:

2.1.1. Нахождение в помещениях Клиники в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);

2.1.2. Курение в помещениях Клиники, за исключением специально отведенных для этого мест;

2.1.3. Распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

2.1.4. Появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

2.1.5. Проносить 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;

2.1.6. При обращении в Клинику иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

2.1.7. Находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения руководства Клиники;

2.1.8. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок Клиники;

2.1.9. Размещать на стендах объявления рекламного и информационного характера без разрешения руководства Клиники;

2.1.10. Выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях без предварительного разрешения руководства Клиники.

2.2. При обращении в Клинику за получением медицинских услуг пациент обязан:

2.2.1. Соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и санитарно-эпидемиологический режим;

2.2.2. Соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администрации Клиники;

2.2.3. Выполнять назначения и рекомендации лечащего врача;

2.2.4. Сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

2.2.5. Оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

2.2.6. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим посетителям;

2.2.7. Бережно относиться к имуществу Клиники;

2.2.8. Соблюдать права других пациентов и сотрудников Клиники.

2.3. Посетители Клиники имеют право:

2.3.1. Обратиться на личный прием к руководству Клиники, в установленные для этого дни и время, согласно графику приема посетителей руководством Клиники;

2.3.2. Обратиться в Клинику с жалобой, заявлением, предложением и иным письменным обращением, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

2.3.3. Получать информацию о Клинике, режиме ее работы, предоставляемых платных медицинских услугах, их стоимости и порядке их предоставления.

2.3.4. Знакомиться с документами Клиники, размещенными на информационных стойках и стендах в помещениях Клиники, а также на официальном сайте <https://milenaris.com>.

2.3.5. На сохранение работниками Клиники в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законом;

2.3.6. Пользоваться иными правами, предусмотренными Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736, иными нормативными правовыми актами, Положением о порядке оказания платных медицинских услуг в ООО «Миленарис профилактика».

3. Запись на приём

3.1. Для записи на прием к врачу или получением иных платных медицинских услуг в Клинике пациент обращается непосредственно в регистратуру Клиники по адресу г. Иваново, ул. Кузнецова, д. 67Б, либо по телефону: (4932) 93-02-22.

Прием пациентов осуществляется в установленные часы, согласно режиму работы Клиники.

Режим работы Клиники: понедельник-суббота 8:00-21.30, воскресенье 8:00-20:00.

3.2. Прием пациентов врачами Клиники проводится согласно графику, по предварительной записи. Дата и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором Клиники.

3.3. Пациент обязан явиться на приём заблаговременно, не позднее, чем за 15 минут до назначенного времени, предварительно обратившись в регистратуру Клиники для оформления договора об оказании платных медицинских услуг и медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

3.4. Накануне визита администратор напоминает пациенту о предстоящем приеме и перечне документов, которых пациент обязан иметь при себе при обращении в Клинику.

3.5. В случае, если пациент не может прийти на прием в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора.

3.6. При опоздании пациента на прием более, чем на 15 минут относительно предварительно согласованного времени приема, он принимается в порядке очереди по факту обращения либо прием переносится на иную согласованную сторонами дату и время.

3.7. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, влекущих невозможность приема пациента в назначенную дату и время, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

4. Приём пациента

4.1. При нахождении в помещениях Клиники пациенту необходимо соблюдать требования санитарно-эпидемиологического режима. При введении Клиникой масочного режима пациент при нахождении в помещениях Клиники обязан пользоваться медицинской маской.

4.2. При входе в помещения Клиники пациенту необходимо оставить верхнюю одежду в гардеробе, воспользоваться одноразовыми бахилами или переобуться в сменную обувь.

4.3. При нахождении на приеме у врача-специалиста или иного медицинского работника Клиники пациент обязан:

4.3.1. Проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

4.3.2. Заходить в кабинет только по приглашению персонала; нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний;

4.3.3. Не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;

4.3.4. Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и оказания качественных медицинских услуг, выполнять его рекомендации и назначения;

4.3.5. Информировать о перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве медицинских услуг;

4.3.6. Немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

4.4. Лечащий врач по согласованию с руководителем или главным врачом Клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от

наблюдения за пациентом и лечения пациента, руководитель или главный врач Клиники организует замену лечащего врача.

5. Оплата услуг

5.1. Общая стоимость лечения определяется согласно плану лечения, составляемому врачом в соответствии с действующим Прейскурантом Клиники. План лечения может корректироваться в зависимости от результатов, полученных в ходе проведения дополнительных диагностических процедур, по согласованию с пациентом.

5.2. Оплата услуг осуществляется пациентом в порядке 100-процентной предоплаты путем внесения наличных денежных средств в кассу Клиники или по безналичному расчету путем внесения оплаты банковской картой через терминал банка либо перечисления денежных средств на расчетный счет Клиники, в т.ч. с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт.

6. Порядок проведения посетителем аудиозаписи, фото и видеосъемки в помещениях Клиники

6.1. Проведение видео-, фотосъемки, аудиозаписи в помещениях Клиники возможно только с разрешения руководства Клиники, если иное не предусмотрено настоящими правилами.

6.2. Разрешение на проведение видео-, фотосъемки, аудиозаписи в помещениях Клиники может быть получено посетителем только при условии соблюдения требований ст. 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" о врачебной тайне и Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных".

6.3. Пациент вправе вести аудиозапись приема без специального разрешения, при условии использования полученной аудиозаписи исключительно в личных целях (для собственных нужд), без передачи ее третьим лицам, либо обнародования иным способом. О факте ведения аудиозаписи пациент обязан поставить в известность лечащего врача.

6.4. Пациент вправе вести видеосъемку приема только с разрешения лечащего врача и исключительно в личных целях (для собственных нужд), без передачи видеозаписи третьим лицам, либо обнародования иным способом.

7. Порядок направления обращений

7.1. Посетитель вправе обратиться в Клинику с устным и/или письменным обращением (предложением, заявлением или жалобой) по вопросам деятельности Клиники, ее сотрудников, вопросам оказания платных медицинских услуг.

7.2. Письменное обращение может быть направлено на адрес электронной почты Клиники info@milenaris.com, glavmed@milenaris.com, доставлено нарочно или почтовой корреспонденцией по адресу нахождения клиники 153022, г. Иваново, ул. Кузнецова, д. 67Б, корпус 1, корпус 2.

7.3. Письменное обращение должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактная информация, изложена суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись заявителя и дата обращения.

7.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

7.5. В письменном обращении заявитель подробно излагает существо вопроса, по которому осуществляется обращение, при необходимости к обращению прикладываются документы, подтверждающие доводы обращения.

7.6. К обращению в интересах иного лица должен быть приложен документ, подтверждающий полномочия заявителя (доверенность, документы, подтверждающие статус законного представителя пациента и т.п.).

7.7. В случае, если письменное обращение не соответствует требованиям, установленным настоящими Правилами, Клиника незамедлительно информирует об этом заявителя с использованием контактной информации, сообщенной заявителем, и предлагает ему привести направленное обращение в соответствие с установленными требованиями, либо предоставить дополнительные документы, подтверждающие доводы обращения.

7.8. Направленное письменное обращение регистрируется в день его поступления в Клинику и подлежит рассмотрению в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

7.9. По результатам рассмотрения обращения заявителю направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.10. Устные обращения посетителей рассматриваются руководством Клиники на личном приеме. Личный прием ведется руководством Клиники по графику.

График личного приема руководством Клиники доводится до сведения посетителей путем его размещения на информационном стенде в помещении Клиники и на официальном сайте Клиники <https://milenaris.com>.

8. Ответственность за нарушение настоящих Правил

8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, нарушение общественного порядка в помещениях Клиники, неисполнение законных требований Клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.