



ООО «МЦ «Новая лаборатория»

ИНН\КПП 6901082472\695001001,

юр. адрес: 170000, г. Тверь, ул. Вагжанова д. 21,

Факт. адрес: 170042, г. Тверь, Артиллерийский пер. д. 3



Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО "МЦ "Новая лаборатория"

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья и защиты прав потребителей и затрагивают правила поведения пациента и сопровождающих его лиц во время нахождения в ООО "МЦ "Новая лаборатория" (далее — Центр), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем, заказчиком медицинских услуг), Центром (сотрудниками Центра).

1.2 Правила разработаны в целях реализации законных прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, обеспечения безопасности при посещении Центра.

- Настоящие Правила обязательны для персонала, пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Центр (посетителей Центра).

- С Правилами пациенты и посетители могут знакомиться без ограничений: на сайте www.newlab-med.ru, в структурных подразделениях Центра.

1.3. Основные понятия. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

- Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

- Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

- Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

- Посетителем Центра признается любое физическое лицо, временно находящееся в служебном помещении Центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Центр не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в Центре только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или других сопровождающих лиц.

- Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Центре.

2. Порядок обращения в Центр за медицинской помощью

2.1. Пациент может обратиться за медицинской помощью как по направлению лечащего врача медицинской организации, так и по собственной инициативе.

2.2. Прием (консультации), инструментальные и функциональные исследования (УЗИ, ЭКГ и др.) и лечебные процедуры в Центре ведутся по предварительной записи. Записаться на прием пациент может любым удобным способом: обратившись в регистратуру лично, по телефону, через форму записи на прием с сайта www.newlab-med.ru.

2.3. В случае явки пациента без записи, опоздании более 10 минут специалисты клиники могут отказать в приеме по объективным причинам (кроме экстренных случаев).

2.4. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи/при предыдущем обращении в Центр. В случае отказа пациента от предоставления номера телефона, отсутствия телефонной связи с пациентом центр снимает с себя ответственность за невозможность оповещения об отмене визита.

2.5. Для того, чтобы выполнить лабораторные исследования в Центре по направлению врача, предварительная запись не требуется. Биологический материал (моча, мокрота, кал и проч.) для исследований принимаются в работу исключительно в той таре, которую пациенту выдал для этих целей администратор Центра и при наличии направления с указанием Ф.И.О., даты рождения, даты и времени забора материала, наименования вида анализа.

2.6. Медицинский работник или администратор Центра предоставляет пациенту (его представителю) всю необходимую информацию о подготовке к обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки пациенту может быть отказано в проведении обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата обследования.

2.7. В Центре пациентам в соответствии с договором оказывается специализированная помощь по лицензированным видам деятельности. Ознакомиться с Лицензией пациент (его представитель) могут без ограничений: на сайте www.newlab-med.ru, на информационных стендах в структурных подразделениях Центра, в регистратуре.

- Прием пациентов проводится в кабинетах, где созданы все необходимые условия для осмотра, обследования и оказания медицинских услуг.

- Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

2.8. Информация о расписании работы врачей (в т.ч. в связи с переносом выходных нерабочих дней) публикуется на сайте Центра, а также предоставляется сотрудниками регистратуры (администраторами) по первому запросу, без ограничений.

2.9. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру. Необходимыми условиями для оказания медицинской помощи специалистами Центра является получение ИДС и заключение письменного договора оказания медицинских услуг. Таково требование закона и условие лицензирования медицинских организаций.

2.10. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медперсоналом Центра оказывается первая медицинская помощь в пределах имеющихся возможностей, производится вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.11. При первичном обращении пациент представляет администратору Центра документ, удостоверяющий личность (паспорт; для детей до 14 лет – свидетельство о

рождении и паспорт того, кто сопровождает ребенка) и сообщает о планируемом способе оплаты медицинских услуг (наличный расчет, расчет с помощью банковской карты). Администратор заводит на пациента Медицинскую карту амбулаторного больного (форма 025/у, далее – медицинская карта), в которую вносятся сведения о пациенте. Повторным приемом в Центре считается прием у врача одной специальности в течение одного месяца, для диспансерных пациентов - также плановая явка в назначенный врачом срок, в ином случае прием считается первичным.

3. Права и обязанности пациентов Центра и их представителей

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- ✓ уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- ✓ получение информации о своих правах и обязанностях;
- ✓ информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- ✓ обследование, лечение и нахождение в Центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- ✓ облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- ✓ выбор лечащего врача, при его согласии, с разрешения руководителя Центра;
- ✓ получение в доступной для него форме имеющейся в Центре информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведений о результатах медицинского обследования, наличии заболеваний, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах диагностики и лечения, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- ✓ отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законом;
- ✓ обращение с претензией к должностным лицам Центра, а также к должностным лицам государственных контролирующих органов или в суд;
- ✓ подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности центра;
- ✓ сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законом.
- ✓ возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2. При обращении за медицинской помощью в Центр и при нахождении в Центре пациент обязан:

- ✓ являться на прием к врачу в назначенные дни и часы и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине; в случае опоздания более чем на 10 минут врач Центра имеет право отказать в приеме до окончания приема других пациентов или назначить прием на другой день;
- ✓ отключить мобильный телефон при выполнении процедур и диагностики;
- ✓ соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом; немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния в процессе диагностики и лечения;
- ✓ родители (иные сопровождающие лица), которые пришли на прием с детьми, обязаны следить за поведением детей: дети должны придерживаться общепринятых норм поведения в общественных местах - соблюдать тишину, не бегать,

заниматься спокойными видами деятельности во время ожидания приема – рисовать, смотреть журналы, мультфильмы и т.п.).

✓ при первичном обращении предъявить документ, удостоверяющий личность, подписать ИДС, заключить договор оказания медицинских услуг;

✓ оформлять письменно в установленном порядке свой отказ от получения против своей воли информации о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания; оформлять письменно отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

✓ соблюдать режим работы Центра, его структурных подразделений, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим;

✓ соблюдать санитарно-гигиенические нормы: надевать бахилы или переобуваться в сменную обувь, оставлять верхнюю одежду в гардеробе, соблюдать чистоту в помещениях Центра, аккуратно пользоваться сан. узлом;

✓ соблюдать правила запрета курения, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в общественных местах;

✓ уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, выполнять указания персонала;

✓ уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать тишину и очередность приема, не пользоваться мобильным телефоном и телефоном Центра за исключением случаев необходимости вызова скорой помощи или такси;

✓ представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, травмах и операциях (при возможности – предоставить подтверждающие медицинские документы), о своем месте работы и характере работы, хобби (возможном воздействии вредных факторов); аллергических реакциях и противопоказаниях к применению лекарственных средств; принимаемых в настоящее время лекарств и биологически активных добавках, в т.ч. назначенных другими специалистами; лечению в настоящее время в другой медицинской организации, у другого специалиста и о нахождении на «больничном листе». Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на состояние его здоровья/прогноз заболевания.

✓ сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

✓ своевременно и в полном объеме в соответствии с условиями договора оплачивать оказанные медицинские услуги;

✓ бережно относиться к имуществу Центра и других пациентов, а при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом администратору Центра.

3.3. Пациентам и посетителям запрещается:

- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;

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

- курить в непредназначенных для этого местах;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, использовать нецензурные выражения;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- заходить за стойку администратора (воображаемая линия – продолжение верхней столешницы по внешнему краю), пользоваться служебным телефоном Центра (за исключением экстренных случаев для вызова спасательных служб);

- выносить из Центра документы, полученные для ознакомления, а также изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- находиться в помещениях Центра в верхней одежде, грязной одежде и обуви, в состоянии алкогольного/наркотического опьянения, вести себя агрессивно по отношению к другим посетителям и персоналу. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, будет отказано в приеме и выполнении процедур.
- выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов/представителей, размещать в помещениях и на территории Центра объявления / рекламу без разрешения администрации Центра и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Центра;
- преграждать проезд спец. транспорта к зданиям Центра.

3.4. Ответственность.

- За нарушение Правил пациенту может быть отказано в предоставлении медицинских услуг. Нарушением считается:
 - грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам;
 - отказ от подписания ИДС и/или договора оказания медицинской помощи;
 - неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
 - отказ от направления или несвоевременная явка на врачебную комиссию;
 - несоблюдение требований и рекомендаций врача, в т.ч. прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
 - одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
 - отказ от оплаты оказанных услуг.
- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- Воспрепятствование оказанию медицинской помощи, неуважение к работникам Центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Центра, неисполнение законных требований работников Центра, причинение морального вреда персоналу и вреда деловой репутации Центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4. Лечащий врач в Центре.

4.1. Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет в понятной и доступной форме информацию о состоянии здоровья пациента; о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по медицинским показаниям, по желанию пациента или его законного представителя направляет пациента на консультации к врачам-специалистам;
- в случае необходимости направляет пациента в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, рентгеновских снимков). В этом случае врач выписывает соответствующее направление.
- при необходимости созывает консилиум врачей или организует совместный осмотр, вызов скорой медицинской помощи, направление на экстренную госпитализацию.

4.2. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

4.3. Лечащий врач по согласованию с главным врачом (руководителем подразделения) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

5. Стоимость медицинских услуг и порядок оплаты.

5.1. Медицинские услуги специалистами Центра предоставляются по ценам в соответствии с утверждённым прейскурантом.

5.2. Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Центром, действующий прейскурант размещены на сайте и предоставляются пациенту (посетителю) по первому требованию работниками регистратуры.

5.3. Расчеты с пациентами (заказчиками медицинских услуг) осуществляется через кассу/банковский терминал с выдачей пациенту чека / квитанции об оплате; при обслуживании по прямым договорам с организациями – безналичным расчетом в соответствии с условиями договора.

6. О медицинской документации в Центре.

Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

6.1. Медицинская карта пациента по окончании приема сдается врачом на хранение в медицинский архив Центра. Медицинская карта пациента является собственностью Центра и хранится в течение установленного Минздравом срока. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Центра

6.2. Пациенту (его представителю) по окончании приема врач выдает на руки заключение с указанием диагноза и рекомендациями по обследованию и лечению, заверенное личной подписью и личной печатью врача.

6.3. Пациенту (его представителю) выдаются на руки копии результатов всех выполненных в Центре обследований; оригиналы – подшиваются в медицинскую карту пациента. При невозможности вручить результаты иногороднему пациенту (его представителю) на очередном визите лично, допускается их предоставление по запросу в электронном виде, посредством факсимильной связи, почтой либо передача указанному пациентом (его представителем) доверенному лицу по предъявлении паспорта.

6.4. При назначении лекарственных препаратов рецептурного отпуска, а также в случае, когда пациенту необходимо предоставить документы для оформления налогового вычета, врач выписывает рецепты на бланках установленного образца.

6.5. В необходимых случаях (в т.ч. по запросу пациента, его представителя) лечащий врач оформляет выписку из медицинской карты, представляет пациента на врачебную комиссию Центра согласно утвержденному генеральным директором Центра Положению о врачебной комиссии. Сроки оформления выписок, справок и заключений врачебной комиссии не должны превышать 10 дней.

6.6. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. Врачам и всему персоналу Центра запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

6.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом и врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В их отсутствие такую информацию может

предоставить главный врач, председатель врачебной комиссии Центра на основании медицинской документации, имеющейся в Центре.

6.8. В отношении лиц, не достигших возраста 18 лет и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

6.9. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.10. В установленных законом случаях информация о состоянии здоровья пациента Центра, в т.ч. предоставление копий и оригинала медицинской карты, может быть предоставлена без его согласия. Уведомляем, что медицинская организация имеет право без согласия пациента или его законного представителя предоставлять такие сведения в следующих случаях: в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю; при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений; по запросу органов дознания и следствия и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством; в случае оказания помощи несовершеннолетнему в возрасте до 18 лет для информирования его родителей или законных представителей; при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий.

6. Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО "МЦ "Новая лаборатория"

6.1. Обращения граждан могут поступать в ООО "МЦ "Новая лаборатория" в устной форме, письменной форме или по электронной почте.

2.2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к генеральному директору или главному врачу лично или через своего законного представителя.

6.3. В целях реализации прав граждан на обращение в ООО "МЦ "Новая лаборатория" обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

6.4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц учреждения, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;
- об адресах электронной почты и интернет – сайта;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

6.5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в ООО "МЦ "Новая лаборатория".

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется соответствующим приказом генерального директора ООО "МЦ "Новая лаборатория"

В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ директора учреждения по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Срок хранения дел по обращениям граждан в ООО "МЦ "Новая лаборатория" составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

6.6. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в учреждении в журнале регистрации обращений граждан.

Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается приказом генерального директора ООО "МЦ "Новая лаборатория".

Учету подлежат все обращения, поступающие в Организацию в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- ✓ порядковый номер;
- ✓ фамилия, имя, отчество, заявителя;
- ✓ адрес места жительства заявителя;
- ✓ наименование организации, направившей обращения;
- ✓ дата поступления обращения;
- ✓ дата и номер регистрации обращения;
- ✓ краткое содержание (повод) обращения;
- ✓ фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- ✓ результат рассмотрения обращения;
- ✓ дата и номер регистрации ответа на обращение.

6.7. Все поступившие в Организацию обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику учреждения принимает генеральный директор ООО "МЦ "Новая лаборатория" в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику ООО "МЦ "Новая лаборатория" действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

6.8. Работник ООО "МЦ "Новая лаборатория", получивший поручение генерального директора о рассмотрении обращения, обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

6.9. Работник ООО "МЦ "Новая лаборатория", получивший поручение о рассмотрении обращения, вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения. Работник ООО "МЦ "Новая лаборатория", получивший поручение директора Организации о рассмотрении обращения, несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

6.10. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами), выяснилось, что они в письменной форме возражают против его рассмотрения, генеральный директор ООО "МЦ "Новая

лаборатория" принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

6.11. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО "МЦ "Новая лаборатория", в течении семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

6.12. В случае, если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено ООО "МЦ "Новая лаборатория" ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, генеральный директор вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

6.13. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ООО "МЦ "Новая лаборатория" и подписываются генеральным директором или главным врачом. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указывается меры, принятые к виновным работникам.

6.14. В случае, если обращение поступило в ООО "МЦ "Новая лаборатория" в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

В случае, если обращение поступило в ООО "МЦ "Новая лаборатория" по электронной почте, ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

6.15. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

6.16. В ООО "МЦ "Новая лаборатория" не реже одного раза в квартал проводится анализ поступивших обращений.

6.17. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года доводятся до сведения генерального директора.

6.18. Устные обращения рассматриваются руководителем ООО "МЦ "Новая лаборатория", к которому обратился гражданин (генеральный директор, главный врач) в ходе личного приема.

6.19. Главный врач ООО "МЦ "Новая лаборатория" проводит личный прием граждан с периодичностью, не реже 1 раза в неделю. Информация о принятых заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан.

6.20. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Центром.

7.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к генеральному директору, главному врачу или к дежурному администратору согласно графику приема граждан либо оформить претензию в письменном виде.

7.2. Претензионные бланки и Книга отзывов предоставляются администратором Центра по первому требованию пациента (посетителя; законного представителя пациента).

7.3. Информацию о времени и месте приема населения генеральным директором, главным врачом можно получить в регистратуре.

7.4. 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. В остальных случаях в установленные сроки дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. В случае систематических неявок пациента без уважительных причин, игнорировании звонков от персонала Центра при составленном и подписанном договоре, договор на лечение может быть расторгнут администрацией в одностороннем порядке и уплаченная денежная сумма возврату не подлежит. В случае, когда пациент по субъективным причинам отказывается от лечения, он обязан прийти в клинику, и на основании личного письменного заявления расторгнуть договор.

7.6. Споры, возникшие между пациентом (заказчиком медицинских услуг) и Центром, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья и защиты прав потребителей и направлены на обеспечение качества медицинской помощи и соблюдение интересов пациента (заказчика медицинских услуг), Центр (исполнителя Центра).

1.2. Правила разработаны в целях реализации принципов при оказании медицинской помощи: обеспечение безопасности, доступности для пациента персоналом квалифицированного и современного оборудования и лечения, ответственности специалистов при оказании Центра.

Настоящие Правила обязательны для персонала, работающих в рамках этих или осуществляющих в Центр (исполнителей Центра).

1.3. Правила являются частью системы, которая может включать все без исключения, но также могут включать и другие документы в структурных подразделениях Центра.

1.4. Основными понятиями в настоящих Правилах являются следующие:

- Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и восстановление здоровья и осуществляется в себе профессиональные медицинские услуги;
- Медицинские услуги - социальное взаимодействие или комплекс мероприятий, обеспечивающих взаимодействие на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и оказание самостоятельным пациентам значимых результатов;
- Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- Пациенты Центра признаются любое физическое лицо, традиционно находящееся в служебном подразделении Центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Центр не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в Центре только в сопровождении законной, фактически осуществляющей, опекуны или других сопровождающих лиц;
- Пациент - лицо, врач на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период заболевания на протяжении его течения в Центре.

2. Порядок обращения в Центр за медицинской помощью