

# Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

## 1. Общее 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, Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», иными нормативно – правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2 Правила внутреннего распорядка (далее именуемые — Правила) определяют нормы поведения Граждан, юридических лиц и иных посетителей (далее именуемые – Потребитель) и Общества с ограниченной ответственностью «ДЕЗПРОФИЛЬ» (далее именуемое — Общество) при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Посетителю своевременной медицинской услуги надлежащего объема и качества, а также сотрудников Общества.

1.3 Соблюдение настоящих Правил является обязательным для Потребителя и сотрудников Общества.

1.4 Представитель должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов обратившегося лица.

1.5 Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Общества <http://www.dezprofil63.ru>.

## 2. Порядок обращения в ООО «ДЕЗПРОФИЛЬ»

### Форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты:

2.1 Оказание медицинских услуг (в виде санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий) в Обществе осуществляется на основании договора об оказании услуг на возмездной основе за счет средств Потребителя.

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

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 Оказание услуг в Обществе осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Потребителя на прием к медицинскому работнику Общества осуществляется как при их непосредственном обращении, так и по телефону.

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

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

2.7 Информацию о перечне услуг; стоимости услуг; времени приема медицинского работника Общества, с указанием часов приема и номеров кабинетов, Потребитель может получить по телефону, в устной форме.

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

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

## 3. Права и обязанности Потребителя

3.1 При обращении за услугой и ее получении Потребитель имеет право на:

- выбор медицинского работника и выбор медицинской организации;
- получение консультаций медицинского работника, специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- выбор лиц, которым в интересах Потребителя может быть передана информация о состоянии здоровья;

- защиту сведений;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской услуги.

### 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 оказании медицинской помощи;
- предоставлять лицу, указывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с медицинским работником на всех этапах оказания медицинской услуги;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Общества и бережно относиться к имуществу Общества.

### 3.3 Потребителям обратившимся за услугой Общества запрещено:

- проносить на территорию Общества огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывные вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности для окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Общества без разрешения администрации Общества;
- курить у центрального входа, в коридорах, в кабинетах, холле и др. помещениях Общества;
- оставлять в помещении Общества без присмотра детей в возрасте до 14 лет;
- размещать в помещениях Общества объявления без разрешения администрации Общества;
- преграждать проезд транспорта к входам Общества;
- выносить их Общества, предназначенные для ознакомления документы;
- проводить фото- и видео съемку без предварительного разрешения администрации Общества;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, грубить персоналу Общества;
- запрещается доступ в помещения Общества лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющий внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

## 4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Обществом и Потребителем

4.1 В случае нарушения прав Потребителя, он (его представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю Общества, и 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, удовлетворяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу постоянных в обращении вопросов.

4.2 Письменная претензия подается в следующем порядке: первый экземпляр — руководителю Общества, а второй экземпляр остается 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 четко сформулированные требования, подпись Потребителя или его представителя с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учебы), номер телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.3 Ответ Потребителю предоставляется в письменном виде в течение 15 (пятнадцати) 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.

## **5. Порядок предоставления информации Потребителю о результатах оказания услуг**

5.1 Порядок выдачи документов о результатах оказания услуг регламентирован действующими локальными нормативными документами Общества и законодательством РФ.

5.2 Информация, содержащаяся в документации, составляет тайну и может предоставляться без согласия Потребителя только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

## **6. Время работы Общества и его должностных лиц**

6.1 Время работы Общества и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества с учетом 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 и чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3 Информация о времени работы Общества, его должностных лиц, медицинских работников, специалистов находится в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Общества, информационных стендах Общества.

## **7. Ответственность за нарушение Правил**

7.1 В случае нарушения Потребителем настоящих Правил, персонал Общества в праве делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

7.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской услуги, неуважение к персоналу Общества, другим Гражданам 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, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

**ДЕЗПРОФИЛЬ**