

## **Правила обслуживания и пребывания в Медицинском подразделении ООО «ЛенЛаб»**

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских и немедицинских услуг в ООО «ЛенЛаб», а также правила поведения пациентов и посетителей.

1.2. Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством, в том числе Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. В Правилах используются следующие основные понятия:

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

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

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

ООО «ЛенЛаб», предоставляет платные услуги потребителям (пациентам).

Заказчик - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя (пациента).

Потребитель - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом.

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

Законный представитель несовершеннолетнего пациента – родитель, усыновитель, опекун или попечитель.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании Клиники и не являющееся работником Клиники.

Лечение – комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.

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

1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационной стойке ресепшен и на сайте [www.lenlab.ru](http://www.lenlab.ru)

1.5. При обращении в Клинику пациентам и посетителям следует ознакомиться с Правилами и соблюдать их.

1.6. Правила включают разделы:

Общие положения.

Условия предоставления платных медицинских услуг.

Порядок обращения в Клинику для получения услуг.

Порядок заключения договора оказания платных медицинских услуг и их оплаты.

Порядок предоставления платных медицинских услуг.

Особенности обслуживания несовершеннолетних пациентов.

Особенности обслуживания пациентов, получающих медицинские услуги анонимно.

Правила поведения пациентов и посетителей.

Пожарная безопасность.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке. Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с порядками оказания медицинской помощи и на основе стандартов медицинской помощи, утверждённых Министерством здравоохранения РФ.

2.2. При оказании платных медицинских услуг пациент обладает правами, предусмотренными законодательством об охране здоровья граждан и о защите прав потребителей.

2.3. При оказании платных медицинских услуг реализуется принцип приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи.

2.4. Платные услуги оказываются в соответствии с режимом работы медицинских подразделений. Информация о времени приёма врачей, о порядке предварительной записи на приём доступна на ресепшен, по телефону +7 (812) 900-77-71, на сайте [www.len-lab.ru](http://www.len-lab.ru).

2.5. Перечень платных услуг и их стоимость определяется преискурантом, утверждаемым Клиникой. Клиника размещает информацию о себе и предоставляемых услугах для свободного ознакомления на информационных стендах и на сайте [www.len-lab.ru](http://www.len-lab.ru). в объёме, предусмотренном требованиями законодательства РФ.

2.6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объёме стандарта медицинской помощи, утверждённого Министерством здравоохранения РФ, стандартов медицинской помощи (при наличии) либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объёме, превышающем объём выполняемого стандарта медицинской помощи.

2.7. Платные медицинские услуги оказываются при наличии информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя).

2.8. Фото- и видеосъемка пациента допускаются только с его письменного согласия.

3. Порядок обращения в медицинское подразделение для получения услуг

3.1. Предварительная запись на приём осуществляется:

путем непосредственного обращения на ресепшен,

по телефону +7 (812) 900-77-71,

путем размещения заявки на сайте [www.len-lab.ru](http://www.len-lab.ru),

через электронный сервис «Личный кабинет»

непосредственно врачом на приёме.

3.2. Для получения медицинской помощи на дому пациент может вызвать врача по телефону +7 (812) 900-77-71 или оставить заявку на сайте [www.len-lab.ru](http://www.len-lab.ru).

3.3. Пациентам необходимо приходиться на приём к назначенному времени.

3.3.1 Если пациент обращается впервые, ему следует явиться не менее чем за 15 минут до назначенного времени для заключения договора и оформления необходимых документов.

3.4. При опоздании (независимо от причины) на приём более чем на 15 минут и при отсутствии возможности перенести приём на время, следующее за назначенным, пациенту может быть предложено перенести приём на иное удобное время.

3.5. При обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность, за исключением случаев анонимного обращения, а при получении медицинской помощи в рамках программы медицинского страхования (ДМС) также действующий страховой полис.

3.5.1 Отсутствие документов у пациента не является причиной отказа в медицинской помощи в экстренной форме. В таком случае медицинская помощь оказывается в объёме, необходимом для устранения угрозы жизни.

3.6. При заключении договора оформляются следующие документы пациента:

3.12.1 Заявление пациента, составной частью которой являются:

согласие на обработку персональных данных;

условия доступа к персональным данным и сведениям, составляющим врачебную тайну (если пациент желает доверить другому лицу получение информации о его здоровье (например, получить результаты анализов, рентгеновские снимки и пр.), в том числе с использованием кодового слова, либо допускает получение информации на указанный им адрес электронной почты, либо желает использовать электронный сервис «Личный кабинет»);

3.12.2 Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и (или) отказ от медицинского вмешательства;

3.12.3 Данные пациента вносятся в медицинскую информационную систему.

3.13. После оформления документов пациент ожидает времени приема и проходит на прием по приглашению работников либо по получении оповещения на мониторах электронной навигации, расположенных непосредственно у кабинетов медицинских работников.

4. Порядок заключения договора оказания платных медицинских услуг и их оплаты

4.1. Договор оказания платных услуг заключается пациентом (или заказчиком) в письменной форме. Договор составляется в 2 экземплярах, а если он заключается с заказчиком (за исключением случаев, когда заказчиком выступает страховая организация), - в 3 экземплярах.

4.2. Заключение договора производится с соблюдением требований постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

4.3. При заключении договора оказания платных медицинских услуг по требованию пациента (заказчика) ему предоставляется в доступной форме следующая информация:

4.3.1 порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

4.3.2 информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

4.3.3 информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

4.3.4 другие сведения, относящиеся к предмету договора.

4.4. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни потребителя, такие услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.5. Пациент (заказчик) обязан оплатить предоставленную услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

4.5.1 Оплата услуг осуществляется наличными денежными средствами (в рублях) либо с использованием банковской карты. Пациенту (заказчику) выдается документ, подтверждающий произведённую оплату (контрольно-кассовый чек).

4.5.2 В случае, когда заказчиком выступает юридическое лицо, оплата услуг производится в безналичном порядке.

4.5.3. Исполнителем после исполнения договора выдаются пациенту (или его законному представителю) медицинские документы (медицинские заключения, справки, копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья и рекомендации после получения платных медицинских услуг.

4.5.4. При предоставлении платных медицинских услуг могут выдаваться листки временной нетрудоспособности в установленном порядке.

4.6. При наличии у Пациента полиса добровольного медицинского страхования оплата услуг с согласия Исполнителя может осуществляться страховщиком, выдавшим Пациенту полис. В этом случае Пациент оплачивает только те услуги, которые не включены в программу страхования Пациента.

4.10. В случае невыполнения обязательств договора по вине медицинского подразделения пациенту (заказчику) возвращаются денежные средства по его заявлению через бухгалтерию в течение 10 календарных дней от срока подачи заявления.

## 5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

5.1. В конфликтной ситуации пациент имеет право обратиться к администрации ООО «ЛенЛаб» с устным или письменным обращением любым удобным для него способом (личное очное обращение, телефон (в том числе, выбрав клавишу жалоб и предложений), форма обратной связи на сайте [www.len-lab.ru](http://www.len-lab.ru), почтовое отправление, анкета, выдаваемая ресепшен, письмо на электронную почту).

5.2. Прием пациентов директором ООО «ЛенЛаб», заместителями руководителя по медицине осуществляется в рабочие дни с 11:00 до 17:00 по предварительной записи по телефону +7(812) 900-77-71.

5.3. При личном приеме директор, заместители руководителя по медицине имеют право попросить предъявить документ, удостоверяющий личность пациента, а если пациент получает медицинские услуги анонимно – его экземпляр договора оказания платных медицинских услуг.

5.4. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личной встречи с генеральным директором (его заместителем). В остальных случаях обращение принимается в виде письменного заявления или на адрес электронной почты ООО «ЛенЛаб». На обращение пациента дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменное обращение, поступившее администрации ООО «ЛенЛаб», рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации.

5.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «ЛенЛаб», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

