УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом Генерального директора

ООО «Лавиани» Лукьяновой О.О.

от «\_\_» \_\_\_\_ 2023 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «ЛАВИАНИ»** **ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – 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 11 мая 2023 г. № 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. № 1006», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2. Правила определяют нормы поведения Пациентов/Заказчиков и иных посетителей, а также сотрудников ООО «Лавиани», порядок заключения, исполнения, расторжения (изменения) договора, порядок и условия предоставления услуг, порядок их оплаты, права и обязанности пациента, а также иные условия с целью реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту медицинских услуг надлежащего качества.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников ООО «Лавиани», Пациентов/Заказчиков и иных посетителей ООО «Лавиани».

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде ООО «Лавиани» и на официальном сайте ООО «Лавиани» в сети «Интернет».

1.5. Термины, используемые в настоящих Правилах:

• Договор – соглашение между Исполнителем и Пациентом/Заказчиком об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей при оказании платных медицинских услуг.

• Дополнительное соглашение – неотъемлемая часть Договора, содержащая особые условия и порядок оказания медицинских услуг, не указанных в тексте Договора.

• Исполнитель – медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги Пациентам.

• Пациент – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее медицинские услуги лично.

• Заказчик – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) медицинские услуги в пользу Пациента.

**2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ, ИСПОЛНЕНИЯ И РАСТОРЖЕНИЯ ДОГОВОРА/ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. До момента заключения договора Пациент/Заказчик знакомится с настоящими Правилами, Прейскурантом на медицинские услуги, размещенными на информационном стенде и на официальном сайте ООО «Лавиани» в сети «Интернет».

2.2. Договор заключается в письменной форме.

2.3. При первом обращении в ООО «Лавиани» Пациент предоставляет:

• письменное согласие на обработку персональных данных. В случае изменения предоставленных персональных данных Пациент/Заказчик обязан письменно уведомить об этом Исполнителя. Порядок обработки персональных данных определяется Политикой в отношении обработки персональных данных, которая доступна для ознакомления на официальном сайте ООО «Лавиани» в сети «Интернет».

• письменное информированное добровольное согласие (далее – ИДС) на виды вмешательства, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств (далее - Перечень), на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации по форме, установленной действующим законодательством, а также ИДС на медицинские вмешательства, не включенные в Перечень.

• письменную анкету (при необходимости), форма которой предоставляется ООО «Лавиани» Пациенту/Заказчику. Анкета заполняется в целях выяснения индивидуальных особенностей, состояния здоровья Пациента для качественного и безопасного оказания ему медицинской услуги.

2.4. Договор может быть изменен или расторгнут по соглашению сторон, выраженному в письменной форме.

2.5. В случае одностороннего отказа одной из сторон от исполнения Договора до оказания медицинских услуг, являющихся предметом настоящего договора, сторона, отказавшаяся от договора, возмещает другой стороне фактически понесенные ею расходы, связанные с исполнением договора.

**3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ**

3.1. Оказание платных медицинских услуг в ООО «Лавиани» осуществляется на основании договора на оказание платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц.

3.2. Пациент/Заказчик обязан оплатить предоставленную ООО «Лавиани» медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

3.3. Пациенту/Заказчику 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.

3.4. Медицинские услуги в ООО «Лавиани» оказываются на основании предварительной записи в соответствии с графиком/режимом работы ООО «Лавиани», информация о котором размещается на информационном стенде и на официальном сайте ООО «Лавиани» в сети «Интернет».

3.5. Медицинские услуги в ООО «Лавиани» оказываются в рамках первичного и повторного приемов. Под первичным приемом в рамках настоящих Правил понимается первое обращение на прием к врачу-специалисту и последующие обращения к этому же врачу более чем через 30 (тридцать) календарных дней с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

Под повторным приемом в рамках настоящих Правил понимается второе и последующее обращение на прием к врачу-специалисту по одному случаю заболевания в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента первого обращения в Общество по данному случаю заболевания. Если с момента первого обращения к врачу-специалисту прошло более 30 (тридцати) календарных дней, следующий прием того же врача является первичным.

3.6. В случае опоздания Пациента более чем на 15 (пятнадцать) минут, ООО «Лавиани» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с Пациентом.

3.7. При задержке планового приема врачом более чем на 15 (пятнадцать) минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам ООО «Лавиани» предлагает ожидающему Пациенту перенести время приема на другой день, либо посетить в назначенное время другого свободного специалиста, либо посетить врача в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки. Записываясь на прием к врачу, Пациент соглашается с условием, что задержка приема врачом по объективным, не зависящим от него обстоятельствам, не является нарушением условия о сроке оказания медицинской услуги. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно ООО «Лавиани» о своей неявке.

3.8. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приема врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приема и номеров кабинетов; подготовке к диагностическим исследованиям; о порядке предварительной записи на прием к врачам; Пациент может получить по телефону и наглядно на информационном стенде ООО «Лавиани».

3.9. ООО «Лавиани» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала ООО «Лавиани», либо имуществу ООО «Лавиани», при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

3.10. В целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности на территории (в том числе в помещениях) ООО «Лавиани» может вестись аудиозапись и (или) видеонаблюдение.

**4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

• выбор врача и выбор медицинской организации;

• профилактику, диагностику, лечение, 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 Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

• защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

• отказ от медицинского вмешательства;

• возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

4.2. Пациент обязан:

• принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

• своевременно обращаться за медицинской помощью;

• уважительно относиться к сотрудникам ООО «Лавиани» и другим лицам, участвующим в оказании медицинских услуг;

• представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

• выполнять медицинские предписания;

• сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской услуги;

• соблюдать настоящие Правила и бережно относиться к имуществу ООО «Лавиани»;

• подписывать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство перед получением медицинской услуги.

4.3. Пациентам/Заказчикам и иным посетителям ООО «Лавиани» 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 либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

• иметь при себе крупногабаритные предметы;

• находиться в служебных помещениях ООО «Лавиани» без разрешения администрации Общества;

• курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях ООО «Лавиани»;

• оставлять в помещениях Общества без присмотра детей в возрасте до 14 лет;

• размещать в помещениях ООО «Лавиани» объявления без разрешения администрации ООО «Лавиани»;

• преграждать проезд транспорта к входам в ООО «Лавиани»;

• посещать помещения ООО «Лавиани» в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

• находиться без бахил или сменной обуви;

• распивать спиртные напитки;

• употреблять наркотические средства, психотропные или токсичные вещества;

• обнародовать и использовать фото/видео/аудио материалы, полученные в помещении ООО «Лавиани» и(или) при оказании медицинской услуги без согласия лиц, которые на них изображены/голос которых на них записан.

4.4. Пациент предупрежден Исполнителем о том, что:

• отсутствие ожидаемого Пациентом результата при оказании медицинской услуги, при разумном соответствии действий Исполнителя в условиях обоснованного риска тяжести заболевания, состояния Пациента или иным объективным условиям оказания услуги, не является основанием для признания оказанных медицинских услуг ненадлежащими.

• даже при надлежащем выполнении Исполнителем и Пациентом своих обязательств, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

**5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПАЦИЕНТОВ/ЗАКАЗЧИКОВ**

5.1. В случае нарушения прав Пациент/Заказчик вправе обратиться к руководителю ООО «Лавиани» как с устным, так и с письменным обращением. В случае 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 личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.2. Письменные обращения могут быть предоставлены ООО «Лавиани» на почтовый, электронный адрес, официальный сайт в сети «Интернет», или составлены непосредственно в ООО «Лавиани».

5.3. Обращения граждан, связанные с оказанием им медицинских услуг, рассматриваются в 10-дневный срок.

5.5. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

**6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме. Информация о состоянии здоровья включает, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.2. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

**7. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «ЛАВИАНИ» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

7.1. Время работы должностных лиц ООО «Лавиани» определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Лавиани» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы ООО «Лавиани» и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Информация о времени работы ООО «Лавиани», его должностных лиц, врачей размещается на информационном стенде и на официальном сайте ООО «Лавиани» в сети «Интернет».

**8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

8.1. В случае нарушения Пациентом/Заказчиком настоящих Правил, сотрудники ООО «Лавиани» вправе делать им соответствующие замечания, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу ООО «Лавиани», другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории ООО «Лавиани», причинение морального вреда сотрудникам ООО «Лавиани», причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

8.3. ООО «Лавиани» не несет ответственность за распространение конфиденциальной информации, в том числе сведений, составляющих врачебную тайну, по причинам доступа третьих лиц к принадлежащим Пациенту/Заказчику носителям информации (в т. ч. электронная почта, телефон), на которые ООО «Лавиани» была предоставлена данная информация при этом реквизиты носителей информации были предоставлены Пациентом/Заказчиком при обращении в ООО «Лавиани» и Пациент/Заказчик предоставил согласие ООО «Лавиани» на предоставление ему конфиденциальной информации на данный носитель.

8.4. ООО «Лавиани» не несет ответственность за вещи и документы, оставленные Пациентом/Заказчиком на территории ООО «Лавиани».

Генеральный директор

ООО «Лавиани» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Лукьянова О.О./