



ЛАЗЕРУС

Центр лазерной онкодерматологии и косметологии

Правила внутреннего распорядка в центре «Лазерус»

ООО «Лазерус»

Адрес:

г. Новосибирск, ул. Гнесиных, 10/1,
оф. 404

Телефон:

+7 (383) 214-19-21 • +7 (913) 912-19-21

Сайт:

лазерус.рф

**Лицензия на осуществление
медицинской деятельности:**

№ Л041-01125-54/00315127

ОГРН:

1125476137258

ИНН • КПП:

5408296988 • 540801001

Краткая информация для пациентов

- Документ определяет порядок обращения пациентов в центр, правила поведения, порядок получения медицинской помощи и медицинской документации.
- Правила обязательны для пациентов, их законных представителей, сопровождающих лиц и иных посетителей ООО «Лазерус».
- Прием проводится по предварительной записи. Продолжительность стандартного приема - 30 минут.
- Информация о состоянии здоровья пациента относится к врачебной тайне и предоставляется в порядке, установленном законодательством.
- Обращения и жалобы рассматриваются в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.
- Документ применяется вместе с договором оказания платных медицинских услуг, информированными согласиями и политикой обработки персональных данных.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА В ЦЕНТРЕ «ЛАЗЕРУС»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Лазерус» (далее - Правила) определяют порядок обращения в центр, правила поведения, порядок получения информации о состоянии здоровья, выдачи медицинской документации, рассмотрения обращений и режим работы центра.

1.2. Правила разработаны с учетом Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иных применимых нормативных правовых актов Российской Федерации.

1.3. Правила обязательны для пациентов, их законных представителей, сопровождающих лиц и иных посетителей, находящихся в помещениях ООО «Лазерус».

1.4. Правила размещаются в доступном для пациентов месте и на сайте центра по адресу <https://лазерус.рф/documents>.

1.5. ООО «Лазерус» оказывает медицинскую помощь в амбулаторных условиях в пределах лицензии на медицинскую деятельность № Л041-01125-54/00315127.

1.6. На территории центра, за исключением кабинетов приема врачей и помещений, предназначенных для медицинских манипуляций и консультаций, может осуществляться видеонаблюдение для обеспечения безопасности пациентов, посетителей, сотрудников и сохранности имущества. Видеозаписи используются с соблюдением законодательства Российской Федерации о персональных данных и врачебной тайне.

Сведения о документе

Наименование	Сведения
Документ	Правила внутреннего распорядка в центре «Лазерус»
Организация	ООО «Лазерус»
Утверждение	Утверждено директором ООО «Лазерус» Кот Марией Николаевной
Дата	01.05.2025
Размещение	На стойке администратора и на сайте центра в разделе документов

2. ТЕРМИНЫ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Для целей настоящих Правил используются следующие понятия. В части, не урегулированной Правилами, термины применяются в значениях, установленных законодательством Российской Федерации.

Термин	Значение
Медицинская услуга	Медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, имеющих самостоятельное законченное значение.
Медицинская помощь	Комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих предоставление медицинских услуг.
Пациент	Физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи.
Посетитель	Физическое лицо, временно находящееся в помещении ООО «Лазерус», включая сопровождающих лиц.
Лечащий врач	Врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи.
Законный представитель	Лицо, которое представляет интересы пациента в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ЗАПИСИ

3.1. Прием пациентов осуществляется преимущественно по предварительной записи через администратора центра, по телефону, через мессенджеры, онлайн-запись или непосредственно в центре.

3.2. При записи на прием пациент сообщает фамилию, имя, отчество (при наличии), контактный телефон и иную информацию, необходимую для организации приема.

3.3. Пациенту необходимо прибыть к назначенному времени и иметь при себе документ, удостоверяющий личность. При обращении законного представителя дополнительно предоставляются документы, подтверждающие полномочия представителя.

3.4. При первичном обращении с пациентом оформляется договор на оказание платных медицинских услуг и другая необходимая первичная медицинская документация. Экземпляр договора выдается пациенту после оформления.

3.5. На пациента заводится медицинская карта. В нее вносятся необходимые сведения, включая фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, паспортные данные и сведения, связанные с оказанием медицинской помощи.

3.6. Медицинская карта хранится в центре. Оригинал медицинской карты пациенту на руки не выдается. По запросу пациента или его законного представителя предоставляются выписки и копии медицинских документов в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

3.7. Продолжительность стандартного приема одного пациента составляет 30 минут. Если пациенту требуется дополнительное время, это следует заранее согласовать с администратором или врачом.

3.8. Опозданием считается прибытие позднее назначенного времени более чем на 15 минут. В этом случае прием может быть перенесен или запись может быть аннулирована, если проведение приема нарушит расписание и прием других пациентов.

3.9. Информацию о времени приема, порядке записи, контактах и режиме работы пациент может получить у администратора, по телефону, через мессенджеры или на сайте центра.

Контакты для записи

Способ связи	Сведения
Телефон	+7 (383) 214-19-21 • +7 (913) 912-19-21
Сайт	https://лазерус.рф
Электронная почта	lazerusnsk@mail.ru
Адрес	г. Новосибирск, ул. Гнесиных, 10/1, оф. 404

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

4.1. Медицинские услуги оказываются при наличии медицинских показаний, отсутствии противопоказаний, технической возможности, оформленного договора и информированного добровольного согласия пациента, если такое согласие требуется законодательством.

4.2. До медицинского вмешательства пациенту предоставляется информация о целях, методах, возможных рисках, последствиях, вариантах вмешательства и последствиях отказа от него.

4.3. Без оформления необходимых документов и информированного добровольного согласия, когда оно требуется, центр не может оказывать соответствующие медицинские услуги.

4.4. Врач вправе отказать в проведении вмешательства или перенести его, если имеются противопоказания, невозможно обеспечить безопасность услуги, вмешательство выходит за пределы лицензии или возможностей центра, а также если состояние пациента требует помощи другого профиля. Такой отказ не допускается, если имеется угроза жизни пациента и требуется неотложное медицинское вмешательство.

4.5. При выявлении состояния, требующего помощи иного профиля, пациенту даются рекомендации по обращению в соответствующую медицинскую организацию или к соответствующему специалисту.

4.6. При признаках состояния, требующего экстренной или неотложной помощи, пациенту рекомендуется обратиться за скорой медицинской помощью.

5. ПРАВА ПАЦИЕНТА

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

- получить достоверную информацию об исполнителе, лицензии, медицинском работнике, услуге, стоимости, условиях оказания и способах оплаты;
- получить информацию о состоянии здоровья, результатах обследования, диагнозе, прогнозе, методах лечения, рисках, вариантах вмешательства и возможных осложнениях;
- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказаться от него, если иное не предусмотрено законодательством;
- получать медицинские документы, выписки, справки и копии документов в установленном порядке;
- требовать соблюдения врачебной тайны и конфиденциальности персональных данных;
- обращаться с вопросами, заявлениями, предложениями, жалобами и претензиями в администрацию центра.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом или иным медицинским работником, непосредственно участвующим в медицинском обследовании и лечении.

6. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА И ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

6.1. Пациент и посетители обязаны соблюдать настоящие Правила, режим работы центра, правила поведения в общественных местах, санитарно-противоэпидемический режим и требования пожарной безопасности.

Обязанность / запрет	Что означает
Соблюдать запись и режим работы	Приходить к назначенному времени, заранее предупреждать администратора об отмене или переносе приема.
Предоставлять достоверные сведения	Сообщать врачу сведения о состоянии здоровья, аллергиях, противопоказаниях, принимаемых препаратах, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
Выполнять рекомендации врача	Соблюдать назначения, ограничения, рекомендации по уходу, наблюдению и повторному обращению.
Соблюдать санитарный режим	Использовать бахилы при необходимости, оставлять верхнюю одежду в предусмотренном месте, соблюдать дополнительные требования при особом эпидемиологическом режиме.
Уважительно относиться к окружающим	Не допускать грубого обращения, угроз, оскорблений, действий, мешающих работе сотрудников и приему других пациентов.
Бережно относиться к имуществу	Не повреждать имущество центра и незамедлительно сообщать персоналу о ситуациях, угрожающих безопасности.
Не курить и не употреблять алкоголь	Не курить, не распивать спиртные напитки и не находиться в центре в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
Не проводить съемку с нарушением прав других лиц	Фото-, аудио- и видеосъемка сотрудников, пациентов, медицинской документации и помещений с ограниченным доступом допускается только с учетом требований конфиденциальности и согласия соответствующих лиц.

7. ИНФОРМАЦИЯ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ И ВРАЧЕБНАЯ ТАЙНА

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной форме с соблюдением требований медицинской этики и деонтологии.

7.2. Такая информация включает сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и его последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

7.3. Информация о состоянии здоровья может быть сообщена членам семьи или иным лицам только с письменного разрешения пациента, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7.4. В отношении несовершеннолетних и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация предоставляется их законным представителям при наличии подтверждающих документов.

7.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается запись в медицинской документации.

7.6. Сведения, содержащиеся в медицинской документации, составляют врачебную тайну и предоставляются без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

8. МЕДИЦИНСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

8.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать копии медицинских документов и выписки из них в установленном порядке.

8.2. Запрос о предоставлении медицинских документов, их копий или выписок может быть подан пациентом либо его законным представителем. При обращении представителя предъявляются документы, подтверждающие полномочия.

8.3. В запросе указываются сведения, позволяющие идентифицировать пациента, перечень необходимых документов и способ получения ответа или документов.

8.4. Сроки подготовки и выдачи медицинских документов определяются законодательством Российской Федерации и внутренним порядком центра, если он не противоречит законодательству.

9. ОБРАЩЕНИЯ, ЖАЛОБЫ И КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ

9.1. В случае возникновения вопросов, претензий или конфликтной ситуации пациент или его законный представитель вправе обратиться к администратору или в администрацию центра устно либо письменно.

9.2. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения при необходимости фиксируется в журнале личного приема граждан.

9.3. Письменное обращение должно содержать фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес или иной адрес для ответа, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. При необходимости к обращению прилагаются документы или их копии.

9.4. Письменное обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Ответ направляется по адресу, указанному в обращении.

9.5. Если поставленные в обращении вопросы не относятся к компетенции центра, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

10. РЕЖИМ РАБОТЫ

10.1. Режим работы центра утверждается директором. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи.

10.2. В праздничные дни режим работы может изменяться на основании приказа директора и информации, размещаемой для пациентов доступным способом.

Контакты и режим работы

Наименование	Сведения
Адрес	г. Новосибирск, ул. Гнесиных, 10/1, оф. 404
Телефон	+7 (383) 214-19-21 • +7 (913) 912-19-21
Электронная почта	lazerusnsk@mail.ru
Сайт	лазерус.рф
Режим работы	Пн, ср, пт: 16:00-20:00; вт, чт, сб: 10:00-15:00; воскресенье - выходной. Прием осуществляется по предварительной записи.
График личного приема руководителя	Пн, ср, пт: 16:00-20:00; вт, чт, сб: 10:00-15:00; воскресенье - выходной.

11. ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ И СОПРОВОЖДАЮЩИЕ ЛИЦА

11.1. Интересы несовершеннолетних пациентов и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, представляют их законные представители при наличии документов, подтверждающих полномочия.

11.2. Совершеннолетний дееспособный пациент может действовать через представителя при наличии надлежаще оформленной доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя.

11.3. Сопровождающие лица обязаны соблюдать настоящие Правила, не препятствовать работе сотрудников центра, не нарушать права других пациентов и требования конфиденциальности.

11.4. Посетители, нарушающие настоящие Правила, могут быть ограничены в пребывании в помещениях центра в порядке, не противоречащем законодательству Российской Федерации.