

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее — Правила) Медицинского центра ООО «Фемина лайт» (далее — ООО «Фемина лайт») — это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ООО «Фемина лайт», права и обязанности пациента, правила поведения в Центре и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Фемина лайт», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

2. Правила внутреннего распорядка ООО «Фемина лайт» для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ООО «Фемина лайт»;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Фемина лайт» и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- время работы ООО «Фемина лайт» и его должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организации, в которой пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

3. Правила внутреннего распорядка ООО «Фемина лайт» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данной организации. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.

4. Правила внутреннего распорядка ООО «Фемина лайт» для пациентов находятся в доступном для ознакомления с ними месте — в регистратуре ООО «Фемина лайт».

## **II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО «ФЕМИНА ЛАЙТ»**

1. Оказание медицинских услуг в ООО «Фемина лайт» осуществляется на основании договора о предоставлении платных медицинских услуг.

2. Медицинская помощь в ООО «Фемина лайт» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, через сайт, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи.

В случае опоздания Пациента ООО «Фемина лайт» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом.

В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру о своей неявке.

3. Информацию о перечне медицинских услуг; их стоимости ; времени приёма врачей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени и месте приёма пациентов директором, главным врачом, пациент может получить на сайте и по телефону в регистратуре в устной форме.

4. В регистратуре ООО «Фемина лайт» при первичном обращении в регистратуре оформляются следующие документы:

- Договор на оказание платных медицинских услуг.
- Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.
- Согласие на обработку ПД
- Медицинская карта амбулаторного больного.
- Информированное добровольное согласие с общим планом обследования и лечения.
- Информированное добровольное согласие пациента на лечебную (диагностическую) манипуляцию (процедуру)
- Форма уведомления пациента о несоблюдении назначений (рекомендаций врача) при оказании платных медицинских услуг.

При сдаче анализов на ВИЧ обязательно предъявление паспорта гражданина РФ.

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

Оплата услуг производится по наличному, безналичному расчету. В виде оплаты по факту оказания услуг, аванса, предоплаты, возможны скидки, либо оказание услуг на безвозмездной основе.

5. ООО «Фемина лайт» 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 «Фемина лайт», либо имуществу ООО «Фемина лайт», при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими правилами и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей-специалистов ООО «Фемина лайт» от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача-специалиста.

6. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ООО «Фемина лайт».

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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; от госпитализации
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;

2. Пациент обязан:

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка организации для пациентов и бережно относиться к имуществу организации.
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных.
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;

3. На территории ООО «Фемина лайт» запрещено курение.

#### **IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «ФЕМИНА ЛАЙТ» И ПАЦИЕНТОМ**

1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу ООО «Фемина лайт», в случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде.
2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — директору, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись директора с указанием входящего номера либо подпись главного врача с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.
3. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.
4. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.
5. Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

#### **V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Фемина лайт», имеющим доступ к персональным данным пациента. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведённого лечения и возможных осложнениях.
2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.
3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.
4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ООО «Фемина лайт» является собственностью общества. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя ООО «Фемина лайт», получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного директором либо главным врачом.

Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

## **VI. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.**

1.Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

2.По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

## **VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «ФЕМИНА ЛАЙТ» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

1. Время работы ООО «Фемина лайт» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Р.Ф.