

# 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, 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 на регистратуру оформляются следующие документы:

- Медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- контактный номер телефона;

При сдаче анализов на ВИЧ обязательно предъявление паспорта гражданина РФ.

- Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме.

- Согласие на обработку персональных данных,

- Форма уведомления пациента о несоблюдении назначений (рекомендаций врача) при оказании платных медицинских услуг.

- Оформляется договор на оказание медицинских услуг по утверждённой форме, в соответствии с инструкцией по заключению договоров.

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

4) 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;
- 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». 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.

Время начала рабочего дня должностных лиц -9:00, время окончания -18:00.

Перерыв на обед 1 час: с 13:00-14:00