

# **Правила внутреннего распорядка ООО «Хелз Лайф» для пациентов**

## **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Хелз Лайф» для Пациентов (далее по тексту — «Правила») являются локальным актом ООО «Хелз Лайф», регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения Пациента во время нахождения в ООО «Хелз Лайф» (далее по тексту — «Медицинский центр»), а также иные правоотношения, возникающие между Пациентом (его представителем) и Медицинским центром.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для сотрудников Медицинского центра и Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Медицинский центр.

1.3 Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в Медицинский центр;
- права и обязанности Пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- режим работы Медицинского центра;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.4. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном стенде Медицинского центра в доступном для Пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на сайте: [www.hl39.ru](http://www.hl39.ru)

1.5 Правила внутреннего распорядка Медицинского центра обязательны для всех Пациентов, проходящих обследование и лечение в Медицинском центре.

## **2. Порядок обращения Пациента в Медицинский центр**

2.1. Оказание медицинских услуг в Медицинском центре осуществляется на основании публичного договора-оферты на оказание платных медицинских услуг ООО «Хелз Лайф».

2.2 Оказание Медицинских услуг в Медицинском центре производится по предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу осуществляется через администратора при непосредственном обращении, либо по телефону: +7(4012)611-240.

Допускается оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи.

Преимущество отдается Пациентам, явившимся по предварительной записи.

В случае опоздания Пациента Медицинский центр вправе перенести прием на другое время, согласованное с Пациентом.

В случае невозможности явки Пациент обязуется заблаговременно уведомить администратора Медицинского центра о своей неявке.

2.3. Информацию о перечне и стоимости медицинских услуг, времени приема врачей с указанием часов приема, номеров кабинетов, о предварительной записи на прием к врачу, о времени и месте приема Главным врачом Пациент может получить ознакомившись с информацией, размещенной на информационном стенде Медицинского центра и устно у администратора.

2.4. Администратором Медицинского центра при первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес регистрации или места жительства;
- контактный телефон.

Перед оказанием каждой медицинской услуги врачом разъясняется суть предстоящего медицинского вмешательства, его назначение и последствия, пациентом задаются все интересующие его вопросы, касающиеся предстоящего медицинского вмешательства, на которые ему дает ответы врач в доступной для пациента форме и при согласии пациента на медицинское вмешательство оформляется информированное добровольное согласие Пациента на медицинское вмешательство путем заполнения соответствующего заявления. В случае отказа Пациента от медицинского вмешательства, Медицинская услуга не оказывается и пациенту на основании письменного заявления подлежат возврату денежные средства, оплаченные за Медицинскую услугу, за вычетом фактически понесенных Медицинским центром затрат для оказания такой Медицинской услуги.

2.5. Медицинский центр вправе отказать в оказании Медицинской услуги Пациенту, если это не может обеспечить безопасность Медицинской услуги.

2.6. В случае конфликтных ситуаций Пациент вправе обратиться в администрацию Медицинского центра согласно графику приема должностными лицами Медицинского центра граждан, утвержденному генеральным директором Медицинского центра.

### **3. Права и обязанности пациента**

3. 1. При обращении за медицинской услугой в Медицинский центр и ее получении Пациент имеет право на:

- выбор врача;
  - профилактику, диагностику и лечение 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,
- а также Пациент пользуется всеми иными правами в соответствии с законодательством РФ.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к врачам и иным сотрудникам Медицинского центра;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, 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 помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинского центра для Пациентов и бережно относиться к имуществу организации здравоохранения.

#### **4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медицинским центром и Пациентом**

4.1. В случае нарушения прав Пациент (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой) непосредственно к Главному врачу Медицинского центра.

4.2. Споры и разногласия, возникающие при оказании Медицинских услуг, могут быть урегулированы в рамках процедуры медиации при содействии медиатора на условиях и в порядке, предусмотренных Федеральным законом РФ от 27.07.2010г. №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

4.3. В случае, если в результате процедуры медиации спор не был разрешен, спор подлежит рассмотрению в судебном порядке.

#### **5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Медицинского центра. 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 проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена лицам, указанным Пациентом в письменной форме в установленном порядке.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю.

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

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

5.6. Медицинская карта амбулаторного больного, оформляемая при обращении Пациента в Медицинский центр, является документацией Медицинского центра. Пациент имеет право знакомиться с медицинской картой, отражающей состояние его здоровья в присутствии представителя Медицинского центра. По письменному заявлению Пациента ему предоставляются копия медицинской карты либо выписка из нее, отражающих состояние его здоровья, в течении 10 (Десяти) рабочих дней с момента обращения в Медицинский центр с указанным заявлением.

Передача первичной медицинской документации на руки Пациентам не допускается.

## **7. Режим работы ООО «Хелз Лайф» и его должностных лиц**

7.1. Режим работы ООО «Хелз Лайф» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Медицинского центра с учетом требований, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Медицинского центра определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки сотрудников Медицинского центра (график работы (смен) устанавливаются Главным врачом Медицинского центра в соответствии с трудовыми договорами и должностными инструкциями сотрудников Медицинского центра.

7.4. График и режим работы Медицинского центра утверждаются Главным врачом Медицинского центра, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

7.5. Прием Пациентов должностными лицами осуществляется в часы приема граждан. Часы приема граждан фиксируются на стенде.

7.6. Информация о времени работы Медицинского центра, его должностных лиц, специалистов находится на информационных стендах и у администратора.