

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ХЕЛЗ ЛАЙФ»

ИНН 3906998143 КПП 390601001

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Хелз Лайф»
И.В. Усачева
«01» марта 2024г.



Правила поведения пациентов ООО «Хелз Лайф»

1. Общие положения

1.1. Правила поведения пациентов ООО «Хелз Лайф» (далее по тексту — «Правила») являются локальным нормативным 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 на основании части 3 статьи 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и регламентируют права и обязанности физического лица (пациента), находящегося на лечении (обследовании), в целях реализации прав пациента, предусмотренных законодательством Российской Федерации, с целью 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 поведения 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 поведения пациентов размещаются на информационном стенде Медицинского центра в доступном для пациентов месте. Правила поведения пациентов также размещаются на сайте: <https://hl39.ru/>.

1.5 Правила 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 договора на оказание платных медицинских услуг.

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) 279-329, либо через сайт <https://hl39.ru/>.

В случае опоздания пациента на прием Медицинский центр вправе перенести прием на другое время, согласованное с пациентом. Порядок получения медицинских услуг при опоздании на прием регулируется разделом 3 договора об оказании платных медицинских услуг.

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, в отделе сервиса.

2.4. Администратором Медицинского центра при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта по форме 025/у карты пациента, получающего медицинскую помощь амбулаторно, 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 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 ее безопасность.

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 Медицинского центра для пациентов и бережно относиться к имуществу Медицинского центра;
- не нарушать предусмотренных законодательством прав других пациентов Медицинского центра на врачебную тайну, в соответствии со статьей 13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и частью 1 статьи 10 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- не осуществлять проведение несанкционированной видео-, фото- и киносъемки (включая аудиозапись) на всей территории Медицинского центра.

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, 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 срок не позднее 30 (тридцати) календарных 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.