

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «ФЕМИНАМЕД»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ФЕМИНАМЕД» являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и организацией.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения граждан в ООО «ФЕМИНАМЕД »;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «ФЕМИНАМЕД » и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы сотрудников и должностных лиц ООО «ФЕМИНАМЕД »;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех лиц, обратившихся в ООО «ФЕМИНАМЕД», пациентов и персонала.

2. Порядок обращения пациентов в ООО «ФЕМИНАМЕД»

2.1. Медицинская помощь оказывается гражданам при самостоятельном обращении в организацию.

2.2. Запись на прием к специалистам организации осуществляется по телефону, при личном обращении.

2.3. В день первого посещения пациенту необходимо прийти за 15 минут до назначенной консультации для оформления медицинской документации, договора.

2.4. При первичном обращении

- пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- на пациента заводится индивидуальная медицинская карта больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), место работы.

Медицинская карта пациента является собственностью ООО «ФЕМИНАМЕД » и должна храниться в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения ООО «ФЕМИНАМЕД» без согласования с руководством организации;

-предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, заключаемым в письменной форме (п.6 постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006). между исполнителем и потребителем (заказчиком).

Договор на оказание медицинских услуг может заключаться в отношении: - совершеннолетних граждан (т.е. достигших 18 летнего возраста);

- несовершеннолетних граждан от 14 до 18 лет при наличии письменного согласия родителей, представителя , в котором указывается:

ф.и.о. представителя, кем приходится представителю несовершеннолетнему(родитель, усыновитель, попечитель), данные документа, удостоверяющего право представительства(только для попечителя), данные паспорта, подпись законного представителя.

Законными представителями несовершеннолетних могут быть родители, усыновители или попечители.

При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов

медицинской помощи без взимания платы в рамках бюджетного финансирования (п.6 постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).

2.5. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляется потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, включая сообщение необходимых для этого сведений о себе, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя (пациента) финансирования (п.15 постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).

2.6. В соответствии с требованиями ст.9 Федерального закона от 27.07.06г. № 152-ФЗ «О персональных данных» исполнитель знакомит потребителя (заказчика) с требованиями данной статьи с целью получения письменного согласия на обработку персональных данных.

2.7. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя(законного представителя) (п.28 постановления Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).

2.8. Информацию об исполнителе, о конкретном медицинском работнике (его профессиональном образовании и квалификации) о времени приема специалистов с указанием часов приема и номеров кабинетов, о времени и месте приема директора можно получить в регистратуре в устной форме и наглядно — на информационном стенде (стойке).

3.Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. Пациент имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2) перевод к другому лечащему врачу с разрешения директора организации при согласии врача;
- 3) профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4) получение консультаций врачей-специалистов;
- 5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 6) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) отказ от медицинского вмешательства;
- 9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ФЕМИНАМЕД »;
- своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставляемой медицинской услуги;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в процедурные кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе), правила личной гигиены;
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;
- соблюдать режим лечения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 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;
- бережно относиться к имуществу организации;
- строго выполнять все назначения и рекомендации лечащего врача и медицинского персонала, профилактические и лечебные мероприятия.
- своевременно информировать Исполнителя о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению им условий Договора;
- являться на прием, лечение или процедуры в установленное время;
- за 24 (двадцать четыре) часа информировать Исполнителя о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги. В случае опоздания пациента на прием, специалист организации вправе сократить процедуру или перенести ее по согласованию с пациентом на новое время посещения;
- при возникновении любых осложнений или отклонений, возникших в процессе оказания косметологических услуг, незамедлительно извещать об них Исполнителя;
- ознакомиться и подписать :
 - договор на платные медицинские услуги;
 - уведомление о том, что несоблюдение указаний Исполнителя, может повлиять на результат лечения;
 - информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
 - согласие на обработку персональных данных;
- до начала оказания медицинской услуги предоставить Исполнителю необходимую и достоверную информацию о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «ФЕМИНАМЕД»

4.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе организации, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к директору (главному врачу) или иному должностному лицу организации.

4.3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр — лицу, ответственному за делопроизводство (либо непосредственно директору), а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись лица, ответственного за делопроизводство с указанием входящего номера либо подпись директора с указанием даты.

4.4. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4.5. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется пациенту в доступной для него форме.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставляется их законным представителям.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.