



Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг Общества с ограниченной ответственностью «Технологии зрения»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в офтальмологических медицинских центрах ООО «Технологии зрения» (далее – ОМЦ) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими центров, а также работников клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах клиники, на сайте <https://t-zrenie.ru/> в сети «Интернет».

1. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

- **Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
- **Медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
- **Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими**, - услуги гражданам и организациям, выполняемые клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.
- **Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
- **Посетителем клиники** признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого клиника не является местом работы.
- **Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет** (если они не являются пациентами клиники) могут находиться в зданиях и служебных помещениях клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).
- **Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в клинике.

2. Порядок обращения пациента в ОМЦ, форма предоставления медицинских услуг и порядок оплаты.

- 2.1. Оказание медицинских услуг в ОМЦ осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.
- 2.2. Пациент обязан оплатить предоставленную медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.
- 2.3. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.
- 2.4. Медицинская помощь осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону или через официальный сайт <https://t-zrenie.ru/>. 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.
- 2.5. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, ОМЦ вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.
- 2.5. Информация о графике работы ОМЦ размещена в месте нахождения структурного подразделения и на официальном сайте.
- 2.6. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно о своей неявке.
- 2.7. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; подготовке к диагностическим исследованиям; о порядке предварительной записи на приём к врачам; Пациент может получить по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в помещении ОМЦ.
- 2.8. Клиника 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 ОМЦ, либо угрожающего нанести вред имуществу, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

3. Права и обязанности пациента

3.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего 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;
- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать правила поведения пациента в клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут отражаться на результатах оказания медицинских услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ОМЦ;
- соблюдать установленный порядок деятельности ОМЦ и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях.

3.3. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ОМЦ, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях ОМЦ;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории ОМЦ;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории ОМЦ объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ОМЦ;
- выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ОМЦ в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях ОМЦ в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям клиники;
- запрещается доступ в помещения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- при необходимости приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам, созывает консилиум врачей;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- лечащий врач по согласованию с главным врачом клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих правил поведения и иных законных требований.

5. Ответственность за нарушение настоящих Правил

5.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ОМЦ вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

5.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ОМЦ, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ОМЦ, неисполнение законных требований работников ОМЦ, причинение морального вреда работникам ОМЦ, причинение вреда деловой репутации ОМЦ, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6. Порядок разрешения конфликтов

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ.»

6.1. В случае конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ОМЦ или обратиться к администрации ОМЦ в письменном виде.

6.2. Замечания, предложения и отзывы о работе ОМЦ пациенты могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у администратора ОМЦ или отправить по электронной почте manager@t-zrenie.ru.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в **журнал обращений граждан**. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в **журнале обращений граждан**. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — руководителю, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи.

6.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Анонимные обращения не рассматриваются.

6.8. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона.

6.9. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.9. Письменное обращение, поступившее администрации ОМЦ, рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

6.10. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ОМЦ, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.11. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

7.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

7.2. 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.

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

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

8. Заключительные положения

8.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал ОМЦ вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

8.2. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Общества сотрудниками правоохранительных органов.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ОМЦ, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

8.4. Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами ОМЦ.

8.5. ОМЦ, а также пациенты или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка клиники.