



СВЕРЖДАЮ
Директор Я.С. Пузыревская

2023 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО
РАСПОРЯДКА ДЛЯ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ
ООО "Офтальмологическая
клиника "ДОК"**

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО "Офтальмологическая клиника "ДОК" (далее – Клиника), права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации, поведение посетителя в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациентов в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте, размещена на сайте медицинской организации.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. Медицинские услуги оказываются по предварительной записи. Для получения медицинской помощи Пациент может обратиться по телефону 8(383)255-13-00, либо лично к администраторам Клиники.

2.2. При первичном обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Оказание услуг осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг.

Первичное посещение врача несовершеннолетним в возрасте до 15 лет производится только в сопровождении одного из законных представителей. Для оформления договора законный представитель пациента обязан предоставить: документ, удостоверяющий личность (паспорт), свидетельство о рождении несовершеннолетнего пациента. Опекун / попечитель предоставляет опекунское/попечительское удостоверение, либо акт органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном/попечителем, либо иной документ, подтверждающий опекунство/попечительство.

Иное лицо, сопровождающее ребенка, должно иметь нотариальную доверенность на представление интересов ребенка в медицинских организациях, выданную одним из законных представителей.

2.3. При отсутствии документа, удостоверяющего личность, свидетельства о рождении ребенка или доверенности (одного из перечисленных документов), договор об оказании платных медицинских услуг не заключается и услуги не оказываются.

С пациентом, в возрасте от 15 до 18 лет договор на платные медицинские услуги может быть заключен только с письменного согласия законного представителя. В приоритете – заключение договора на оказание услуг несовершеннолетнему с его законным представителем.

Администратор Клиники при первичном обращении Пациента оформляет медицинскую карту амбулаторного больного. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в Клинике.

2.4. При первичном обращении Пациента в Клинику, администратор также предоставляет для подписания письменное согласие пациента (его законного представителя) на обработку персональных данных.

В случае отказа пациента (его законного представителя) от подписания согласия на обработку персональных данных, оказание медицинских услуг осуществляется без такового, в связи с тем, что Клиника имеет право обрабатывать персональные данные потребителя для исполнения договора.

2.4. Клиника не оказывает медицинские услуги в рамках обязательного медицинского страхования. Для получения медицинских услуг в рамках ОМС, пациенту необходимо обратиться в лечебно-профилактическое учреждение, работающее в системе обязательного медицинского страхования. Подписывая договор об оказании платных медицинских услуг, Пациент (представитель пациента) письменно предупреждается о возможности получить услуги по ОМС.

2.5. Время на прием Пациента врачами Клиники определено с учетом действующих в Клинике расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами-специалистами время приема может быть смещено. В случае заболевания лечащего врача и/или возникновения других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

2.6. Пациенту необходимо являться на прием к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, необходимо минимум за 1 сутки предупредить об этом администратора Клиники.

3. Права и обязанности граждан:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений,

полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2. Пациент (законный представитель пациента) обязан:

соблюдать режим работы Клиники;
 соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;
 правила поведения в общественных местах;
 соблюдать требования пожарной безопасности;
 соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
 соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;

сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 оформлять в установленном порядке свой 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;

уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

бережно относиться к имуществу Клиники;

при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

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

проносить в здание 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;

приходить с животными;

приходить в грязной и издающей неприятные запахи одежде (спецодежде), находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

курить и распивать спиртные напитки в здании Клиники, в т.ч. на крыльце;

посещать Клинику лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов);

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра (в т.ч. на пеленальном столике);
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- выносить медицинскую карту пациента из Клиники без согласования с руководством Клиники (согласно письму МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ- 14 "О порядке хранения амбулаторной карты" медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в Клинике);
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- выносить из Клиники имущество и оборудование;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- парковать автомобили у главного входа в клинику, преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
- размещать на путях эвакуации детские коляски;
- оставлять личные вещи без присмотра.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.

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 от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю Клиники согласно графику приема граждан или обратиться к руководству Клиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые 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.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее руководству Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом, если иной срок не установлен законодательством РФ.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5. График работы Клиники и ее должностных лиц.

5.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется приказами руководства Клиники.

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

5.3. Прием населения (пациентов и их законных представителей) руководителем клиники либо его заместителем осуществляется в установленное время приема. Информацию о времени приема можно узнать по телефону, на стойке администратора либо на сайте Клиники

5.4. Режим работы Клиники утверждается руководителем.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

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

6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение вреда деловой репутации ООО "Офтальмологическая клиника "ДОК", а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.