

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ООО «Мир Оптики» являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами. Это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в медицинской организации (МО), его права и обязанности, правила поведения в МО, осуществление выдачи выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в МО, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в МО;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между МО и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в МО.

1.4. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

### **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

2.1. В медицинской организации «Мир Оптики» оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. При необходимости получения медицинской помощи пациент записывается на прием к врачу-офтальмологу по предварительной записи: непосредственно обратившись к консультанту салона; по телефону, указанному на сайте организации, или посредством WhatsApp, по вкладке на сайте организации.

Режим работы офтальмологических кабинетов: понедельник – воскресенье с 10.00 до 20.00 часов.

2.3. Прием пациентов врачами МО проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.4. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.5. При входе в кабинет врача-офтальмолога пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.6. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация ответственности не несет.

2.7. При обращении пациента в МО заводится медицинская амбулаторная карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.9. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить МО по телефону в возможно короткие сроки.

2.10. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников МО и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.5. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи;

3.1.6. Обращение с жалобой к должностным лицам МО, а также в контролирующие и/или надзирающие органы, или в суд;

3.1.7. Сохранение работниками МО 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;

3.1.8. 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 обязан:**

- 3.2.1. Заботиться о сохранении и укреплении своего здоровья;
- 3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- 3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на эффект и прогноз оказываемой медицинской помощи.
- 3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские назначения и рекомендации лечащего врача;
- 3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов МО;
- 3.2.8. Бережно относиться к имуществу МО;
- 3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.
- 3.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

#### **4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ**

##### **4.1. Категорически запрещается:**

- 4.1.1. курение в любых помещениях МО;
- 4.1.2. громко разговаривать, шуметь;
- 4.1.3. грубить персоналу МО или иным лицам, находящимся в МО; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- 4.1.4. при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении;
- 4.1.5. нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- 4.2. В помещениях МО необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле МО. Бросать мусор и бахилы на пол запрещено!
- 4.3. Соблюдать правила личной гигиены.
- 4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: маски, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 4.5. Перед оказанием медицинской услуги пациент обязан подписать информированное

согласие, предварительно изучив его текст.  
4.6. Персонал МО имеет право удалить пациента из МО в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

## **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ**

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через администратора и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт МО в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения МО. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте МО ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

5.4. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) также может обращаться с претензией (жалобой) в контрольно-надзорные органы Ростовской области и Российской Федерации. На сайте и на информационном стенде МО размещена информация о возможности обращения в контрольно-надзорные органы – контактах, наличии «горячей линии (указаны ФИО должностных лиц, номера телефонов, адреса электронной почты и сайтов).

## **6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами МО. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

## **7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЙ, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента и на заявлении основании ему может быть выдана выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

## **8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы МО.

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами договорами на оказание платных услуг в письменной форме. Договоры с гражданами от имени МО подписывает главный врач. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением договора пациент знакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, перечнем дополнительных платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

8.4. При заключении договора по требованию потребителя предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги,

включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные

в МО правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

8.6. МО предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях

медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;  
□ об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

8.9. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

8.10. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.11. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских

изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

8.12. В соответствии с законодательством Российской Федерации МО несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

8.13. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.14. При несоблюдении МО обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе по своему выбору:  
назначить новый срок оказания услуги;  
потребовать исполнения услуги другим специалистом;  
расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

8.15. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов.

8.17. Претензии и споры, возникшие между потребителем (заказчиком) и МО разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.