

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ООО «Окулист» клиниках «Окулюс»

1. Общие положения

- 1.1 Настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг, далее пациентов и их представителей, заказчиков, сотрудников являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства от 11 мая 2023 № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006», иными нормативными актами (далее-Правила) ООО «Окулист»- являются регламентом, определяющими порядок обращения потребителя (пациента) в ООО «Окулист», его права, обязанности, правила поведения в медицинской клинике и иные вопросы, возникающие между сторонами.
- 1.2 Правила обязательны для всех потребителей (пациентов), обратившихся в клинику.
- 1.3 С настоящими Правилами потребитель (законный представитель) знакомятся (на официальном Интернет сайте или в уголке потребителя ООО «Окулист»),
- 1.4 Представитель потребителя должен иметь, выданную в установленном порядке, доверенность на право представления интересов потребителя. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители или опекуны.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПАЦИЕНТОВ) И ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 2.1 ООО «Окулист» является медицинской клиникой, оказывающей медицинскую помощь в объеме соответствующем Лицензии, выданной Министерством здравоохранения Ростовской области.
- 2.2 При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру медицинской клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу или записывается по телефонам: 8 (800) 301-45-95 +7 (863) 310-06-07 на сайте [«www.ophtalmology.orbislab.ru](http://www.ophtalmology.orbislab.ru)
- 2.3 Режим работы ООО «Окулист» :
 - г. Шахты, пер. Кирова, д.74: Пн-Пт 8:00 – 18:00, Сб-Вс 8:00 – 16:00
 - г. Ростов -на-Дону, проспект Кировский 69: Пн-Пт 8:00 – 19:00, Сб-Вс 8:00 – 16:00
- 2.4 В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал ООО «Окулист» направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение, путем вызова скорой медицинской помощи.
- 2.5 Медицинская помощь оказывается ООО «Окулист» по адресу: 346500, Ростовская область, город Шахты, пер. Кирова, д.74 , медицинские услуги ООО «Окулист» оказывает в клиниках «Окулюс» по адресам: 346500, Ростовская область, город Шахты, пер. Кирова, д.74 , Ростов -на-Дону, проспект Кировский 69.
- 2.6 Прием пациентов врачами клиники проводится в соответствии с графиком работы ООО «Окулист» и графиком приема врачей-специалистов.
- 2.7 При входе в медицинскую клинику потребителю рекомендуется надеть бахилы.
- 2.8 При обращении пациента в регистратуру заключается договор платных медицинских услуг. Перед заключением договора пациента уведомляют о возможности получения бесплатной медицинской помощи в соответствии с Программами государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи в Ростовской области и Российской Федерации,

Проводят ознакомление с правилами оказания медицинских услуг в ООО «Окулист», знакомят с правами и обязанностями потребителя (пациента). При заключении договора сотрудник клиники 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); в последующем медицинским сотрудником предоставляется 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. Пациент предоставляет удостоверение личности, сообщает адрес фактического проживания и указывает номер телефона.

- 2.9 При заключении договора потребитель знакомится с информацией о платных услугах, оплачивает выбранные услуги на условиях 100 % предоплаты. Оплата может осуществляться наличными и безналичным путем.
- 2.10 На каждого пациента медицинская клиника заводит медицинскую карту. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью медицинской клиники, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичной медицинской документации и должна храниться в клинике. Пациент, реализует свои права на информацию о состоянии своего здоровья в соответствии со ст.22 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».
- 2.11 В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельствах, администратор предупреждает об этом пациента в максимально в короткие сроки.
- 2.12 При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется известить клинику по телефону 8 (800) 301-45-95 +7 (863) 310-06-07 в кратчайшие сроки.
- 2.1 Пациент не должен входить в кабинет врача если там идет прием и находится другой пациент.
- 2.2 ООО «Окулист» осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в соответствии с ФЗ «О персональных данных». ООО «Окулист» обеспечивает сохранность персональных данных пациента для чего разработаны необходимы локальные акты

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 3.1 При обращении за медицинской помощью пациент имеет право на:
 - Уважительное и гуманное отношение со стороны работников клиники;
 - Получении информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - Обследовании и лечении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим противоэпидемическим требованиям;
 - Облегчении боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
 - Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 - Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - Обращение с жалобой;

- Сохранение работниками медицинской клиники 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 законодательством;
- Получение в доступной для него форме информации о состоянии его здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2 Пациент обязан:

- принимать меры к укреплению и сохранению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- 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 прогноз выздоровления;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для потребителей;
- бережно относиться к имуществу медицинской клиники;
- пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»), правила пожарной безопасности;
- не создавать ситуаций, препятствующих выполнению персоналом своих обязанностей.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

4.1 Категорически запрещается:

- приносить в клинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных, пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т. и.);
- распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения;
- курение на крыльце, на территории, а также в любых помещениях клиники;
- громко разговаривать, в том числе по телефону, шуметь, грубить и оскорблять персонал ООО «Окулист» или иных лиц, находящихся в клинике. Оскорбление (унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме) является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об

административных правонарушений от 30.12.2001 №195-03. При этом ООО «Окулист» (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей поликлиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи;

- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения врача и при условии соблюдения всех его требований.
- В помещениях клиники необходимо поддерживать чистоту. Мусор и т. п. необходимо выбрасывать в урны.
- Во время эпидемии ОРВИ рекомендуется использование индивидуальных средств защиты.
- Перед получением медицинской помощи необходимо подписать информированное добровольное согласие, предварительно изучив его текст.
- Пациент обязан извещать лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

5.1 В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с жалобой, которая подается через регистратуру, на официальном сайте в сети Интернет [«www.ophtalmology.orbislab.ru](http://www.ophtalmology.orbislab.ru), на имя главного врача ООО «Окулист». Также обращение может быть изложено в «Книге жалоб и предложений», которая находится в регистратуре в уголке потребителя. Для оперативного получения ответа на претензию (обращение, жалобу) пациенту необходимо указать номер своего контактного телефона (или) указать адрес почтовый или электронной почты.

5.2 Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения клиникой. Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. Ответ на обращение, размещенное на сайте направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

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

6.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.