

Утверждаю
Исполнительный директор
ООО «Доктор Линз»
Смуглова Э.В
10 января 2020г.



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
ООО «ДОКТОР ЛИНЗ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг 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 (далее – Правила) ООО «Доктор Линз» – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в ООО «Доктор Линз», его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи справок, 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 ООО «Доктор Линз», 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
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Доктор Линз» и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Доктор Линз».

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

2.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «Доктор Линз» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- 2.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 2.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 2.1.4. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 2.1.5. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 2.1.6. Обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Доктор Линз»;
- 2.1.7. Сохранение работниками ООО «Доктор Линз» 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;
- 2.1.8. 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;
- 2.2. Пациент обязан:
- 2.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 2.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- 2.2.4. 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 прогноз выздоровления.
- 2.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- 2.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 2.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Доктор Линз»;
- 2.2.9. Бережно относиться к имуществу ООО «Доктор Линз»;
- 2.2.10. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.
- 2.2.11. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

3. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

3.1. Категорически запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения ООО «Доктор Линз» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие и использование которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- курить на крыльце, а также в любых помещениях ООО «Доктор Линз»;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в ООО «Доктор Линз»;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- производить фото и видеосъемку без разрешения администрации ООО «Доктор Линз».

- 3.2. В помещениях необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну.
- 3.3. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.
- 3.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
- 3.5. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «ДОКТОР ЛИНЗ» И ПАЦИЕНТОМ

- 4.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается письменно через регистратуру и передается на рассмотрение исполнительному директору ООО «Доктор Линз». Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено на электронную почту doctorlinz@mail.ru. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.
- 4.2. 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. 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, направленное по электронной почте, направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Доктор Линз». 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.
- 5.2. В отношении несовершеннолетних до 18 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.
- 5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ 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 выписка из медицинской карты.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы филиалов ООО «Доктор Линз».

7.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

7.3. Перед заключением договора пациент может ознакомиться с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи (на сайте), перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.

7.4. При заключении договора по требованию потребителя ООО «Доктор Линз» 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.

7.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение врачу необходимых для него сведений, а также установленные в ООО «Доктор Линз» правила внутреннего распорядка для сотрудников и пациентов.

7.6. ООО «Доктор Линз» 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, показаниях (противопоказаниях) к применению.

7.7. 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.

7.8. 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.

7.9. Претензии и споры, возникшие между потребителем и ООО «Доктор Линз» разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.