

**Правила внутреннего распорядка Офтальмологического центра
ООО «Центр современных технологий»
для пациентов и посетителей**

I. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка Офтальмологического центра ООО «Центр современных технологий» (далее- Организация) и поведения для пациентов и посетителей (далее по тексту – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения (Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 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. N 1006», иными нормативно-правовыми актами действующего законодательства, устанавливающие правила поведения пациентов в учреждениях здравоохранения), поведение пациентов и посетителей во время нахождения в Организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем или заказчиком услуги) и Организацией.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациентов и посетителей, совершенствования организации их приема, повышения качества оказания медицинских услуг и условий сервиса для пациентов и посетителей. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, их законных представителей, сопровождающих их лиц и иных посетителей, обратившихся в Организацию.

1.3. ООО «Центр современных технологий» - юридическое лицо частной собственности, осуществляющее свою деятельность в соответствии с Уставом организации, на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности: от 27 сентября 2021г. № Л041-01153-30/00367971, выданной Министерством здравоохранения Астраханской области, адрес нахождения лицензирующего органа: 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 16 “В”. Срок действия Лицензии – бессрочно. Перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Организации, содержится в Лицензии, копия которой находится на информационных стендах (стойках) Организации по адресу оказания медицинских услуг: г. Астрахань, 1-й Аршанский переулок, 2, на официальном сайте Организации: <https://eye30.ru>, а также в едином реестре лицензий, размещенном на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по адресу: <https://roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses>.

1.4. В соответствии с п. 3 ч. 1 ст. 79 ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Организация информирует, что Пациент имеет возможность получить медицинскую помощь соответствующих видов и объемов без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в иной медицинской организации, которая осуществляет свою деятельность в сфере обязательного медицинского страхования, программах госгарантий и включен в соответствующий реестр медицинских организаций.

1.5. Медицинские услуги оказываются на платной основе.

1.6. Прием граждан осуществляется в часы работы Организации по предварительной записи:

- понедельник – пятница с 9.00 до 17.00

- суббота с 9.00 до 15.00.

Прием может быть осуществлен в день обращения граждан при наличии свободных специалистов.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы медицинских работников, участвующих в оказании платных медицинских услуг размещается на информационных стендах (стойках) Организации по адресу осуществления медицинских услуг и на ее официальном сайте: www.info@eye30.ru.

1.7. Внутренний распорядок Организации – это порядок выполнения профессиональной деятельности персоналом организации, обеспечивающий получение потребителем услуг (пациентом) медицинской помощи (медицинских услуг) надлежащего объема и качества, а также права и обязанности потребителей услуг (пациентов) при получении медицинской помощи (медицинских услуг) в Организации.

1.8. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг, заказчиков услуг или посетителей Организации – это правила, определяющие порядок обращения за медицинской помощью (медицинскими услугами) или иным основаниям, а также права, обязанности и правила поведения лиц, обратившихся в Организацию.

II. Порядок обращения пациента в Организацию.

2.1. Медицинские услуги оказываются по адресу: г. Астрахань, 1-й Аршанский переулок, 2 по предварительной записи на прием.

2.2. Предварительная запись на обследование производится по телефону: 8 (8512) 52 00 00 в соответствии с графиком работы Организации или при личном посещении пациента/его законного представителя или заказчика услуг по адресу: г. Астрахань, 1-й Аршанский переулок, 2.

2.3. При наличии свободных специалистов, организационных и технических возможностей, прием заказчика услуг/пациента может быть осуществлен в день посещения Организации, в порядке живой очереди с учетом действующего графика врачей-специалистов.

2.4. Во всех случаях записи на приём, при первом посещении врача пациент приходит в назначенный день не позже, чем за 10 минут до начала приема, и обязан предъявить в регистратуре документ, удостоверяющий личность и СНИЛС.

2.5. Администраторы Организации обеспечивают формирование и распределение потоков пациентов и посетителей, своевременную запись и регистрацию пациентов на прием к врачу и осуществляют в том числе:

- прием входящих телефонных звонков;
- обзвон пациентов с напоминанием о визите;
- предоставление посетителям Организации информации об офтальмологическом центре, его работе, правах и обязанностях посетителей, пр.
- запись пациентов на прием;
- оформление первичной медицинской документации и договоров с пациентами/заказчиками услуг по установленной форме;
- внесение всей необходимой информации о пациентах;
- проведение расчетно-кассовых операций;
- встреча пациентов и сопровождение их внутри Организации;
- принятие мер в случае возникновения внештатных ситуаций в Организации (отсутствие света, воды, телефонной связи, интернета, другие сбои в работе), отслеживание их устранения;
- встреча курьеров;
- сканирование/копирование документов и выполнение других обязанностей по поручению Генерального директора Организации или Главного врача.

2.6. Для осуществления записи пациент/его представитель или заказчик называют свои фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, телефон для связи, причину обращения в Организацию, желаемую дату приема, иную информацию. Администратор предлагает выбрать дату и время приема в соответствии и с учетом наличия свободного времени в графике приема врача.

В случае отсутствия свободного для записи времени в графике приема врача, Администратор информирует об этом, и предлагает выбрать иную дату и время или предлагает запись на прием к иному врачу на желаемую дату и время с учетом наличия свободного времени в графике приема врача.

При осуществлении записи на прием к врачу, Администратор вносит информацию о дате и времени приема у конкретного врача в информационную систему Организации.

2.7. При первичном и повторном обращении в Организацию в целях прохождения обследования, пациент обязан представить паспорт и СНИЛС, а в случае заключения договора в пользу несовершеннолетнего получателя услуг – его свидетельство о рождении или паспорт (при достижении возраста 14 лет) или иной документ, подтверждающий полномочия представителя или заказчика.

2.8. При первичном обращении Пациента/его представителя, в регистратуре заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заводится медицинская карта и другая необходимая первичная медицинская документация.

2.9. Медицинская карта (ведется в электронном виде и на бумажном носителе) является собственностью Организации. Копию медицинской документации Пациент /его законный представитель может получить по письменному заявлению в установленном порядке.

2.10. Медицинские услуги оказываются Пациенту только при наличии информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.11. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства содержится в медицинской документации гражданина и оформляется в виде документа на бумажном носителе, подписанного гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником, либо формируется в форме электронного документа, подписанного гражданином, одним из родителей или иным законным представителем с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения единой системы идентификации и аутентификации, а также медицинским работником с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

2.12. Медицинское вмешательство без согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя допускается в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.13. Заказчиком платных медицинских услуг может быть как сам Пациент, так и иное физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги, либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии Договором в пользу Пациента. Заказчиком платных медицинских услуг в пользу несовершеннолетнего пациента выступают его законные представители.

2.14. Оплата медицинских услуг осуществляется пациентом или иным лицом, оплачивающим услуги в его пользу в порядке и сроки установленные Договором, в соответствии с Прейскурантом Организации, действующим на дату заключения Договора, размещенным на официальном сайте и информационных стендах Организации.

2.15. Организация вправе отказать Пациенту в приеме в случае его опоздания более чем на 15 минут к назначенному времени по предварительной записи при отсутствии организационных и технических возможностей для его приема. Врач или иной специалист Организации будет вправе приступить к приему последующего пациента с предложением опоздавшему Пациенту ожидать приема, либо ему будет предложен прием у другого врача, а в случае невозможности такого приема, Пациенту будет предложено записаться на прием на другое время в рамках того же дня или на другой день.

2.16. В случае отказа Пациента/его представителя после заключения Договора от получения платных медицинских услуг, Договор считается расторгнутым, при этом Пациент/его

представитель/Заказчик оплачивает Организации фактически понесенные расходы по исполнению Договора.

III. Права и обязанности пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей.

3.1. При посещении Организации пациенты, сопровождающие их лица, иные посетители обязаны:

- соблюдать настоящие Правила
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях Организации;
- соблюдать требования противоэпидемической, противопожарной, антитеррористической безопасности в соответствии с действующим законодательством и внутренними документами Организации;

- бережно относиться к имуществу Организации, других пациентов и иных лиц. За повреждение или уничтожение имущества и оборудования Организации и/или третьих лиц, пациенты, сопровождающие их лица и/или иные посетители несут материальную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- уважительно относиться к медицинским работникам и административному персоналу Организации, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам сопровождающим их лицам, иным посетителям, не использовать в речи ненормативную и нецензурную лексику, не оскорблять. При этом Организация вправе осуществлять (производить) фото/видеосъемку и звуковую запись лиц, находящихся на территории Организации и использовать полученные материалы в качестве доказательств правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, Пациент и иные посетители считаются предупрежденными о проведении таких съемок и записей;

- соблюдать режим работы Организации, являться на прием к врачу в соответствие с датой и временем записи на прием на обследование/лечение заблаговременно, с учетом времени на оформление необходимой медицинской документации в регистратуре;

- соблюдать режим лечения, рекомендации и предписания лечащих врачей;

- оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, а также иные документы, предусмотренные действующим законодательством;

- предоставить лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, ранее перенесенных заболеваниях, о противопоказаниях к применению лекарственных средств и аллергических реакциях;

- верхнюю одежду, крупногабаритные предметы (сумки, рюкзаки, пр.) оставлять в гардеробе, в помещениях использовать бахилы или сменную обувь.

- нести ответственность за личные вещи. Организация не несет ответственность за личные вещи пациентов и посетителей, оставленные ими без присмотра.

3.2. На территории и в помещениях Организации пациентам, сопровождающим их лицам и другим посетителям запрещается:

- курить;

- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- использовать мобильную связь на приеме у врача/во время общения с медицинским персоналом/во время выполнения процедур;

- вмешиваться в деятельность персонала Организации, мешать их работе;

- выбрасывать мусор в непредназначенные для этого места;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- посещать Организацию с животными;

- препятствовать оказанию медицинских услуг;

- входить в служебные помещения без разрешения Администрации Организации;

- входить без вызова в кабинет врачей;

- выносить медицинские документы, полученные по заявлению пациента/его законного представителя для ознакомления, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов, иных папок;

- проводить фото и/или видеосъемки, аудиозаписи без предварительного разрешения Администрации Организации, поскольку такие действия могут повлечь нарушение действующего законодательства о защите персональных данных, а также поставить под угрозу разглашение врачебной тайны;

- проносить на территорию и в помещения Организации холодное и огнестрельное оружие, газовые баллончики, а также любые колюще-режущие предметы.

3.3. Пациент имеет право:

- на охрану здоровья;
- медицинскую помощь;
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- 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, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок Организации.

3.4. Сотрудники Организации имеют право защищать свои права и законные интересы в судебном порядке (ст. 11 ГК РФ), в том числе требовать опровержения порочащих их честь, достоинство или деловую репутацию сведений (ст. 152 ГК РФ), а также подавать иски о компенсации морального вреда (ст. 1100, 1101 ГК РФ).

IV. Порядок разрешения конфликтов между пациентами и персоналом Организации.

4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций, пациент/его законный представитель имеет право обратиться к Генеральному директору ООО «Центр современных технологий» или главному врачу:

- лично в соответствии с графиком приема граждан;
- письменно путем направления обращения по адресу: г. Астрахань, 1-й Аршанский пер., 2
- передать обращение через регистратуру Организации.

4.2. Обращение (жалоба) должна быть составлена в свободной форме с указанием следующей информации:

- фамилия, имя, отчество, почтовый адрес и электронный адрес (при наличии)
- контактный телефон (для обратной связи)
- суть обращения
- документы, подтверждающие доводы, указанные в обращении
- дата обращения, подпись с расшифровкой подписи

4.3. При предъявлении требований, в том числе при обнаружении недостатков оказанной услуги, Организация рассматривает и удовлетворяет обоснованные требования, либо направляет отказ в удовлетворении заявленных требований в сроки, предусмотренные действующим законодательством.

4.4. Рассмотрение обращения осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами органов государственной власти и локальными актами Организации.

V. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

5.1. Пациент, его законный представитель, иные посетители несут ответственность за нарушение лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов, санитарно-гигиенических норм, противопожарных требований, а также за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений, рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершить в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

5.2. В случае нарушения пациентами, иными посетителями настоящих Правил, нарушения общественного порядка в помещениях Организации и прилегающей территории, медицинский и административный персонал Организации вправе делать замечания, вызывать наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.