



432071, г. Ульяновск, ул. Радищева, д. 6

ИНН/КПП 7325152256/732501001

тел.: 8(8422)58-04-04

e-mail: help@glazcentre.ru

Утверждено:

Генеральный директор ООО «ГлазЦентр»

С.Ю. Слюсаренко

Приказ «09» января 2023 года № № 3



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

ООО «ГЛАЗЦЕНТР»

1. Общие положения.

Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «ГлазЦентр» (далее — медицинский центр) является организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29 ноября 2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативными правовыми актами, порядок обращения пациентов и посетителей в медицинский центр, порядок поведения в медицинском центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем), посетителем и медицинским центром.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органами государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями генерального директора медицинского центра, и иными нормативными актами.

Настоящие Правила обязательны для персонала и всех пациентов, в том числе по ОМС, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию или ее структурное подразделение.

Разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

При обращении за медицинской помощью пациент либо его законный представитель с настоящими правилами знакомится устно в регистратуре, на сайте, а так же на информационном стенде в холле медицинского центра.

По другим вопросам, не предусмотренными данными Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством.

2. Основные понятия.

В настоящих Правилах используются следующие понятия:

1. ООО «ГлазЦентр» (далее — медицинский центр) осуществляет медицинскую деятельность на основании полученной в соответствии с действующим законодательством лицензии.
2. Внутренний распорядок — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками медицинского центра, обеспечивающий получение пациентам медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ООО «ГлазЦентр». Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими правилами, приказами и распоряжениями генерального директора и иными локальными нормативными актами.

3. Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
4. Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное лечение.
5. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими — услуги гражданам и организациям, выполняемые ООО «ГлазЦентр» в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.
6. Медицинский работник — физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.
7. Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и лечения в медицинском центре.
8. Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
9. Посетитель — физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении медицинского центра.

3. Права и обязанности пациентов.

1. При обращении за медицинской помощью и ее получения пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- на выбор врача и медицинской организации в порядке, утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.04.2012г. № 406н «Об утверждении порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в медицинском центре в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и лекарственными препаратами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращение с жалобой к должностным лицам медицинского центра в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам, контролирующим медицинскую организацию, либо в суд;
- защиту сведений составляющих врачебную тайну: о состоянии здоровья, диагнозе, факте обращения за получением медицинской помощи и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получение в доступной для него форме информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья (результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе, о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанным с ним риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи), выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- обратиться к лечащему врачу в случае лечения на стационаре дневного пребывания для удостоверения доверенности в установленных законодательством случаях (получение заработной платы и иных платежей, связанных с трудовыми отношениями, получение пенсий, пособий и стипендий, а также корреспонденции, за исключением ценной);
- допуск к нему посетителей, за исключением посещений детей до 14 лет (в случае нахождения пациента в дневном стационаре);
- получение на основании письменного заявления отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов в порядке и сроке, установленном действующим законодательством.

2. При обращении за медицинской помощью и ее получения Пациент обязан:

- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка;
- соблюдать режим работы медицинского центра;
- предоставить документ, удостоверяющий личность для оформления медицинской карты, договора (в случае оказания платных медицинских услуг) и иных документов, предусмотренных действующим законодательством.
- при обращении на прием по полису ОМС предоставить справку по форме 057У.
- при обращении на оперативное вмешательство по полису ОМС предоставить справку по форме 057У, а так же перечень необходимых анализов, установленных действующим законодательством;
- посещать клинику строго в предварительно согласованные сроки и время, за исключением внезапных острых заболеваний и состояний. В случае

невозможности явиться в назначенное время пациент/заказчик не позднее, чем за 3 часа до согласованного времени оказания медицинских услуг обязан предупредить об этом Исполнителя по телефону. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, врач может предложить пациенту перезаписаться на другое время/день, либо приняться в порядке живой очереди.

В случае наличия полной записи у врача, врач имеет право отказать пациенту, опоздавшему более чем на 15 минут.

Срок ожидания предоставления медицинской услуги зависит от наличия свободных мест в расписании, в случае обращения пациента по экстренной и неотложной помощи пациент принимается незамедлительно при наличии свободного врача и наличии соответствующего оборудования для осмотра пациента, в случае невозможности оказать помощь по какой-либо причине пациент направляется в стационар. Согласно действующей лицензии клиника «ГлазЦентр-Тюмень» оказывает только плановую медицинскую помощь.

Регламентированное время приема составляет 30 минут, однако время нахождения в клинике зависит от характера обращения (тяжести заболевания), количества проведенных врачом манипуляций и цели обращения и может составлять более регламентированного времени, что не является нарушением права пациента и не влияет на качество оказания медицинских услуг.

- при обращении на прием прибыть в клинику не ранее чем 20 минут за до начала приема.
- при обращении в клинику за оперативным вмешательством прибыть в строго назначенное время, но не ранее, чем за 10 минут до него и не позднее 15 минут после;
- заходить в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент (законные представители) предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской документации, где пациент (законные представители) делает письменную отметку о согласии с предложенным планом лечения;
- находится медицинском центре только с одним сопровождающим, в случае необходимости наличия более одного сопровождающего обратиться к администрации медицинского центра;
- при не достижении возраста 15 лет явится на прием в сопровождении законных представителей;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- осуществлять фото и видео съемку только с разрешения администрации медицинского центра;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинского центра;

- оформить в установленном законодательством РФ порядке согласия на проведение медицинского вмешательства;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- 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;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания, строго соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;
- бережно обращаться с имуществом и оборудованием медицинского центра;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы и правила пользования бытовыми приборами и помещениями (холодильником, санузлом);
- незамедлительно помещать мусор в специальный бак для сбора бытовых отходов;
- при обнаружении подозрительных приборов, забытых или бесхозных вещей, неизвестных предметов, признаки взрывного устройства, источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен **немедленно сообщить об этом персоналу медицинского центра.**

Перечень причин, по которым клиника оставляет за собой право отказать пациентам в предоставлении услуг.

- При отказе пациента предоставить паспорт для оформления медицинской карты;
- При отказе пациента подписать договор на оказание услуг (при оказании платных медицинских услуг);
- При отказе пациента подписать информационное согласие на проводимые консультации, процедуры, манипуляции, за исключением пациентов, нуждающихся в экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям (ст. 20 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»);
- При не предоставлении пациентом направления по форме 057У (при оказании услуг по ОМС);
- При не предоставлении перечня анализов, необходимых для проведения операций в рамках дневного стационара (перечень анализов установлен локальными нормативными правовыми актами и находится у администратора).
- Предоставление ложной информации о своих личных данных;
- Предоставление ложной информации о состоянии своего здоровья, наличия сопутствующих заболеваний (анамнеза заболеваний);

- При появлении в клинике с в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- Опоздание на прием более чем на 15 минут;
- Опоздание на оперативное вмешательство более чем на 15 минут;
- При оскорблении персонала клиники или грубого и неуважительного отношения к персоналу;
- Три раза не явился в клинику по предварительной записи, не отменяя запись за 3 часа до назначенного времени приема.
- При отказе пациента подписать информационное согласие на проводимые консультации, процедуры, манипуляции;
- При обнаружении у пациента просроченного полиса ОМС;
- В иных случаях, которые влияют на качество оказания медицинской помощи пациентам.

3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемических правил, обеспечения личной безопасности работников медицинского центра пациентов и посетителей в зданиях, служебных помещениях, а также на территории медицинского центра ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- проносить в здания и кабинеты медицинского центра 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;
- проносить крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- мусорить в помещениях и на территории медицинского центра, бросать на пол, в унитазы и раковины использованные марлю, вату и другой мусор, выбрасывать мусор из окон и кормить пищевыми отходами птиц;
- входить без сменной обуви, в головных уборах, верхней одежде;
- находиться в служебных помещениях, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;
- курение в помещениях и на территории медицинского центра;
- приносить, употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства в помещениях и на территории медицинского центра;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- выносить из медицинского центра медицинские документы, полученные для ознакомления, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;

- производить аудио, фото и видеосъемку в которых возникает риск нарушения врачебной тайны в отношении других пациентов и посетителей медицинского центра;
- представителям средств массовой информации проводить аудио, фото и видеосъемку без согласования с администрацией;
- находиться в служебных помещениях медицинского центра без согласования с соответствующим должностным лицом;
- выполнять функции торговых агентов и находиться в помещениях и на территории медицинского центра, за исключением организаций, имеющих официальный договор заключенный с медицинским центром;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра на всей территории медицинского центра;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь и хлопать дверьми;
- посещать медицинский центр с животными;
- преграждать проезд служебному транспорту к зданиям медицинского центра;
- сидеть на подоконниках, высовываться из окон и переговариваться через окна.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил:

1. Неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей пациентом, повлекшее ухудшение качества оказания медицинской услуги, снимает ответственность лечащего врача за качество медицинской помощи.
2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории медицинского центра, неисполнение законных требований работников медицинского центра, причинение морального вреда работникам медицинского центра, причинение вреда деловой репутации медицинского центра, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.
3. К пациентам и иным посетителям медицинского центра, допустившим нарушение режима и несоблюдение требований настоящих правил, могут быть применены следующие меры воздействия:
 - беседа и устное предупреждение;
 - отказ в приеме/оперативном вмешательстве, за исключением пациентов, нуждающихся в экстренной медицинской помощи по жизненным показаниям (ст. 20 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»);
 - отметка в листке нетрудоспособности и стационарной карте о нарушении режима;
 - преждевременная выписка с отметкой о нарушении больничного режима или без нее.

4. Нарушение настоящих правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную действующим законодательством РФ.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. При устном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнале приема граждан.

3. В случае, если при личном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть предоставлен устно, в ходе общения, о чем делается запись в журнале приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. Оказание медицинской помощи несовершеннолетним.

- Оказание медицинской помощи несовершеннолетним осуществляется на основании статей 20 и 54 Федерального Закона Российской Федерации от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации»

- Прием детей до 15 лет осуществляется только в присутствии одного родителей или законного представителя;

- Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет имеют право самостоятельно обращаться за оказанием медицинской помощи и давать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении:

- несовершеннолетних в возрасте младше пятнадцати лет или больных наркоманией несовершеннолетних в возрасте младше шестнадцати лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке, недееспособным, если такое лицо по-своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство;

- несовершеннолетнего, больного наркоманией, при оказании ему наркологической помощи или при медицинском освидетельствовании несовершеннолетнего в целях установления состояния наркотического либо иного токсического опьянения (за исключением установленных законодательством Российской Федерации случаев приобретения несовершеннолетними полной дееспособности до достижения ими восемнадцатилетнего возраста).

7. Стандарты оказания медицинской помощи пациентам

Медицинская помощь в ООО «ГлазЦентр» оказывается в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи в области офтальмологии, клиническими рекомендациями, а так же в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ (ред. от 24.07.2023) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами.