

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

В Офтальмологической клинике Сфера профессора Эскиной Э.Н. (ООО «Ангрис»)

1. Общие положения:

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с ФЗ РФ № 323-ФЗ от 21.11.11 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ФЗ № 326-ФЗ от 29.11.10 г. «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» иными нормативными актами.

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Офтальмологической клинике Сфера профессора Эскиной Э.Н. (ООО «Ангрис») (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими клиники, а также работников клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах клиники, на сайте Клиники в сети Интернет www.sfe.ru.

2. Основные понятия:

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию (п.4 ст.2 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого клиника не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях клиники только в сопровождении законных представителей, близких родственников, опекунов.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в клинике.

3. Порядок обращения пациентов в Клинику

Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. непосредственно у администратора Клиники, по телефону 8 (495) 480-86-87, на сайте sfe.ru

Прием к врачам Клиники осуществляется по предварительной записи по телефону или через сайт Клиники путем оставления заявки.

При осуществлении записи по телефону и лично пациент выбирает день и время приема по согласованию с администратором Клиники из имеющихся свободных.

При получения Клиникой заявки на сайте, администраторы связываются с пациентом (потребителем) в ближайшее время для уточнения даты и время приема.

Без записи медицинская помощь оказывается при наличии свободного времени у врача, наличия технических возможностей Клиники и по согласованию с администрацией Клиники.

При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), для несовершеннолетнего пациента свидетельство о рождении. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором.

Пациент подписывает добровольное информированное согласие на обработку персональных данных и договор на оказание платных медицинских услуг. Один экземпляр договора на платные медицинские услуги храниться в амбулаторной карте, второй экземпляр выдается на руки пациенту (потребителю).

Первый раз пациент является на прием в Клинику за 15 минут до назначенного времени (для оформления всей необходимой медицинской документации). На все последующие приемы пациент является в Клинику в назначенное время.

Прием пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии законных представителей.

Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен предупредить об этом администратора по телефону. В случае опоздания на 15 минут и более, прием отменяется.

В случае если администрация Клиники и лечащий врач приняли решение принять пациента, который опоздал на прием 15 минут и более, опоздавшему пациенту предлагают, перенести время приема на другой день, либо в назначенный день с отсрочкой приема согласно графику приема лечащего врача.

Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники.

В случае физической недееспособности пациента, нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения администрации Клиники и лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия пациента 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.

Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия одного из родителей или иного законного представителя лица, установленного частью 2 статьи 54 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3. Права и обязанности пациента

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача с учетом специализации внутри Клиники и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- диагностику, лечение;
- 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, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются договором с пациентом или его законным представителем.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- оказать содействие лечащему врачу и другим медицинским работникам Клиники при проведении диагностических и лечебных манипуляций;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам клиники;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения руководства Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства Клиники;
- выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;

- разговаривать по телефону в холле и в кабинетах Клиники;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Клиники;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;
- пользоваться в кабинете лечащего врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- перед назначенным приемом употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом;
- находиться в помещениях клиники в верхней одежде, грязной обуви.

Запрещается доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц, они удаляются из здания и помещений клиники сотрудниками частного охранного предприятия и (или) правоохранительными органами.

В Клинике используются электронные диагностические приборы, поэтому во время приема, проведения процедур и исследований просим отключать мобильные телефоны.

4. Лечащий врач

Лечащий врач или медицинский работник осуществляющий медицинское вмешательство:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей.

В соответствии ст. 70 п. 2. Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом Клиники, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

Лечащий врач по согласованию с Главным врачом клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и Клиникой.

5.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2. В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Клиники в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются Врачебной Комиссией Клиники.

5.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

5.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале «Регистрации обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Регистрация письменных обращений производится в приёмной главного врача.

5.6. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент (или его законный представитель) может обращаться непосредственно к главному врачу Клиники согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в регистратуре.

5.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1. При несоблюдении пациентом Правил предоставления платных медицинских услуг администрация Клиника вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствии со ст. 70 Федерального закона от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6.2. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.3. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.