Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

1. **Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее — Правила) ООО «Сахалин-оптик» являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в ООО «Сахалин-оптик», а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «Сахалин-оптик».

1.2. Настоящие Правила утверждены приказом Директора ООО «Сахалин-оптик» от 22 декабря 2013 г.  № 2.

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями руководителя ООО «Сахалин-оптик», распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

-порядок обращения пациента в ООО «Сахалин-оптик»;

-права и обязанности пациента;

-порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента; -порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

-график работы ООО «Сахалин-оптик» и его должностных лиц;

-информацию о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг;

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

1. **Прядок обращения пациентов в ООО «Сахалин-оптик»**

2.1. За получением консультативно диагностической и специализированной офтальмологической помощи в ООО «Сахалин-оптик» может обратиться любой гражданин, нуждающийся в такой помощи, не зависимо от места проживания, социального положения и гражданства.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-офтальмологом или врачом специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 103.

2.3. Медицинская офтальмологическая помощь населению осуществляется непосредственно в ООО «Сахалин-оптик», ежедневно с понедельника по пятницу с 9-00 до 19-00, в субботу с 9-00 до 17.00.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в ООО «Сахалин-оптик» лично, либо записывается по телефону. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре организации, при первичном обращении, на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации: учетная форма № 025/у, утвержденная приказом МЗ России.

Медицинская карта пациента является собственностью ООО «Сахалин-оптик» и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинеты регистратором, или медицинским работником из числа среднего медицинского персонала.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из ООО «Сахалин-оптик» без согласования с руководством ООО «Сахалин-оптик»!

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в ООО «Сахалин-оптик» осуществляется при их непосредственном обращении или через ООО «Сахалин-оптик» записи граждан на прием по телефону: 8 (4242) 510-220 с 9-00 до 19-00 с понедельника по пятницу, в субботу и воскресенье с 9-00 до 17-00.

Запись на повторный прием осуществляется администратором после приема либо по телефону 8/4242/510-220. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом, а так же проведение врачебного консилиума решается лечащим врачом.

Время на прием больного врачом-офтальмологом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами время приема может быть смещено.

2.6. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре ООО «Сахалин-оптик» в устной форме, наглядно — с помощью информационного стенда, расположенного в холле, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте ООО «Сахалин-оптик»а (www. sakhglaz.ru).

**3. Права и обязанности пациентов:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»:

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

— уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

— информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; — обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям; — облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

— перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя ООО «Сахалин-оптик» (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;

— обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения; — добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

— отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

— обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Сахалин-оптик», в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд; — сохранение медицинскими работниками 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;

— 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;

3.2. Пациент обязан:

— соблюдать режим работы ООО «Сахалин-оптик»;

— соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Сахалин-оптик» для пациентов;

— правила поведения в общественных местах;

— соблюдать требования пожарной безопасности;

— соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

— соблюдать установленный в ООО «Сахалин-оптик» регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;

— сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

— соблюдать рекомендуемую врачом диету;

— сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;  — уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

— оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

— 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;

уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

— бережно относиться к имуществу ООО «Сахалин-оптик»;

— при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

— уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

— соблюдать правила запрета курения в ООО «Сахалин-оптик».

1. **Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «Сахалин-оптик»**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. 59-ФЗ».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ООО «Сахалин-оптик» согласно графику приема граждан или обратиться к администрации ООО «Сахалин-оптик» в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации ООО «Сахалин-оптик», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «Сахалин-оптик», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

1. **Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ООО «Сахалин-оптик». 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — супругу (ге), а при его (ее) отсутствии — близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

1. **График работы ООО «Сахалин-оптик» и его должностных лиц**

6.1. График работы ООО «Сахалин-оптик» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Сахалин-оптик» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы ООО «Сахалин-оптик» и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются генеральным директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. График и режим работы утверждаются директором.

6.4. Регламент работы ООО «Сахалин-оптик» утверждается директором.

**7. Информация о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг**

7.1. В ООО «Сахалин-оптик» производиться оказание платных медицинских услуг по ДМС, за наличный расчет.

7.2. Ознакомиться с предоставляемыми медицинскими услугами можно на стенде в холле ООО «Сахалин-оптик» и сайте в сети интернет по адресу: www. sakhoptic.ru .

1. **Заключительные положения**

8.1. Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами ООО «Сахалин-оптик».

8.2. ООО «Сахалин-оптик», а также пациенты или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка в ООО «Сахалин-оптик».