

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «ЭКО-ЛЕНЗ»

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка 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 «ЭКО-ЛЕНЗ» – это регламент, определяющий порядок обращения пациента, права и обязанности пациента, правила поведения, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «ЭКО-ЛЕНЗ», 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
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» 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 в ООО «ЭКО-ЛЕНЗ».

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

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

## 2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» оказывается первичную доврачебную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях по: медицинской оптике и офтальмологии.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в ООО «ЭКО-ЛЕНЗ», в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате

противоправных действий, ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4 Режим работы ООО «ОПТИЛНК» - с понедельника по пятницу с 10-00 до 20-00 часов, суббота-воскресенье с 11-00 до 19-00.

2.5. Прием пациентов врачами ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» проводится по предварительной записи. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.6. Предварительная запись пациента на прием к врачу ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» осуществляется посредством:

- личного обращения;
- звонка по телефону;
- заявки на сайте [www.euro-optica.ru](http://www.euro-optica.ru)

2.7. В холодное время года пациент должен снять верхнюю одежду. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.8. При обращении пациента в ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.10. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудник оптики предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.12. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» по телефону в возможно короткие сроки.

2.13. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.14. Представитель от имени ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной в ООО «ЭКО-ЛЕНЗ». Внесение изменений в договор допускается только с разрешения генерального директора.

2.15. При заключении договора представитель ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» действует в качестве представителя ООО «ЭКО-ЛЕНЗ». Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон.

2.16. ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- 3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 3.1.3. Обследование в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 3.1.4. Рекомендацию на перевод к другому лечащему врачу при такой возможности;
- 3.1.5. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 3.1.6. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 3.1.7. Обращение с жалобой к должностным лицам ООО «ЭКО-ЛЕНЗ», а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
- 3.1.8. Сохранение работниками ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 3.1.9. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.2. Пациент обязан:
  - 3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
  - 3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
  - 3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
  - 3.2.4. 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.

  - 3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
  - 3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
  - 3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов;
  - 3.2.8. Бережно относиться к имуществу ООО «ЭКО-ЛЕНЗ».
  - 3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

#### **4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ООО «ЭКО-ЛЕНЗ»**

4.1. Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях ООО «ЭКО-ЛЕНЗ»;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- разговаривать по мобильному телефону;
- грубить персоналу ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» или иным лицам, находящимся в ООО «ЭКО-ЛЕНЗ»; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач и другой сотрудник оптики имеют право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор должен выбрасываться только в урны для мусора.

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Накануне медицинского вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию сорудникам ООО «ЭКО-ЛЕНЗ».

4.8. Персонал ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» имеет право попросить удалиться пациента из ООО «ЭКО-ЛЕНЗ» в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

#### **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ**

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через директора салона и передается на рассмотрение генеральному директору ООО «ЭКО-ЛЕНЗ». Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо в письменном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 рабочих дней с момента её получения ООО «ЭКО-ЛЕНЗ». На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

## **6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «ЭКО-ЛЕНЗ». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

## **7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

7.1. Порядок выдачи документов, справок, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

