



«Утверждаю»

Генеральный директор

Столяренко Г.Е.

Главный врач

Дорошенко Д.

« 14 » августа 2023 г.

Утверждено Приказом № 01/08-ННА от 14.08.2023

**Правила
оказания медицинских услуг
в Обществе с ограниченной ответственностью
«Центр диагностики и хирургии заднего отдела глаза»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания Потребителям (далее – Пациент(ы)) платных медицинских услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Центр диагностики и хирургии заднего отдела глаза» (далее – Медицинская Организация, Медицинский центр).

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. N 736, Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками Медицинской Организации, Заказчиками, Пациентами заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Медицинской Организацией или лицами, находящимися на территории медицинского центра в качестве сопровождения.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются Медицинской Организацией на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2. Порядок обращения

2.1. Прием Пациентов в Медицинской Организации осуществляется по предварительной записи по телефонам +7 (499) 270-5474, +7 (499) 781-1025, +7 (499) 781-1065 или при личном посещении Медицинской Организации с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:15.

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

Лабораторные исследования проводятся без записи, по направлению сотрудников Медицинской Организации, в указанное рабочее время.

Услуги процедурного кабинета (инъекции, капельницы) оказываются при наличии направления от лечащего врача.

2.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистов Медицинского центра.

Выбранные Пациентом (его законным представителем) дата и время заносятся в журнал записи пациентов (медицинскую информационную систему Медицинской Организации) вместе с его контактными данными.

Медицинский регистратор Медицинской Организации информирует Пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру, подготовке к манипуляциям/хирургическому вмешательству.

2.3. Порядок и сроки уведомления об отмене посещения Пациентом приема у специалиста, а также об отказе от манипуляций/хирургического вмешательства, указываются в соответствующем Договоре об оказании медицинских услуг и Приложениях к нему подписанном Пациентом и Медицинской Организацией.

В случае опоздания Пациента на прием более чем на 10 минут медицинский регистратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Пациенту.

2.4. Пациенты с неотложной патологией записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения запись осуществляется в плановом порядке.

Если при оказании медицинских услуг Пациенту будут выявлены показания для оказания медицинской помощи в условиях стационара, сотрудниками Медицинской Организации оформляется направление в соответствии с установленным законом порядком.

Если при оказании медицинских услуг Пациенту будут выявлены показания к экстренной госпитализации Пациента, то силами Медицинской Организации организуется вызов службы скорой помощи для его госпитализации. При отказе Пациента от госпитализации оформляется информированный отказ.

2.5. При обращении в Медицинскую Организацию Пациент обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.

Также при первичном обращении в Медицинскую Организацию Пациент (на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736):

- подписывает Уведомление;
 - заключает договор на оказание медицинских услуг с необходимым объемом Приложений к Договору (Приложение А, Приложение Б и т.п.);
 - дает согласие на обработку персональных данных;
 - дает информированное добровольное согласие;
 - иные документы необходимые для оказания медицинских услуг;
- Знакомится со следующей информацией:
- настоящими Правилами;
 - программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
 - порядками, стандартами оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями, на основании которых оказываются медицинские услуги;

- со сведениями о медицинских работниках Медицинской Организации, о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- перечнем категорий пациентов, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании медицинской помощи Медицинской Организацией;
- и иной информацией необходимой для оказания медицинской помощи.

3. Права и обязанности Пациента

3.1. Пациент имеет право:

- на выбор врача, при наличии в Медицинской Организации нескольких врачей нужной специальности;
- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Медицинской Организации методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, 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;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. При задержке начала приема более чем на 30 минут по объективным причинам Пациенту предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени приема на другой день. В таком случае Пациент вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с сотрудниками Медицинской Организации, другими Пациентами и их сопровождающим лицам такт, уважение и доброжелательность;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и их сопровождающих лиц, сотрудников Медицинской Организации;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим Медицинской Организации;

-ознакомиться с уведомлением, договором на оказание медицинских услуг, информированным согласием на медицинское вмешательство или отказом от медицинского вмешательства, согласием на обработку персональных данных и подписать их;

- оформлять в письменной форме 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 госпитализации;

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья;

- бережно относиться к имуществу Медицинской Организации;

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Медицинской Организации.

- и иные обязанности, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

3.4. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Медицинской Организации без разрешения администрации и другого медицинского персонала;

- курить в помещении Медицинской Организации;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт;

- находиться в помещениях Медицинской Организации в верхней одежде, грязной обуви, без бахил, а в случае введения дополнительных мер защиты, по требованию сотрудника Медицинской Организации использовать медицинскую маску;

- оставлять без присмотра личные вещи;

- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск для жизни и здоровья Пациента, при неоказании ему медицинской услуги, такие Пациенты удаляются из помещения Медицинской Организации сотрудниками правоохранительных органов;

- пользоваться, без разрешения сотрудника Медицинской Организации, в кабинете специалистов мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);

- проводить фото- и видеосъемку в помещениях Медицинской Организации;

- посещать Медицинскую Организацию с животными, за исключением сопровождения пациента собакой-проводником в специальной шлейке и в наморднике.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора оказания платных медицинских услуг и иных необходимых документов, оплаты медицинских услуг в соответствии с Приложениями к Договору, Пациент проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию о состоянии своего здоровья, необходимую для осуществления лечения, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

4.2. Для проведения медицинского осмотра Пациенту необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от

медицинского вмешательства Пациент самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.3. По результатам осмотра Пациенту выдается заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

4.4. В случае нарушения Пациентом установленного лечения либо отступления от него он самостоятельно несет всю ответственность и риск наступления негативных последствий.

4.5. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций, Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться Заведующему отделением АПО либо к Заместителю главного врача медицинской организации по медицинской части Медицинской Организации или оставить письменную жалобу в книге жалоб и предложений, находящейся у Медицинского регистратора. Пациент, так же может обратиться к Главному врачу, записавшись в регистратуре на прием, в приемные часы с 12:00 по 14:00 каждую рабочую пятницу.

4.7. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию.

Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Пациента или его законного представителя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. Пациент (его законный представитель) несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе несоблюдения назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

5.2. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка сотрудники Медицинской Организации вправе делать им соответствующие замечания, при отсутствии риска для жизни и здоровья Пациента отказать в оказании медицинской помощи, а также обратиться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Медицинской Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Медицинской Организации влекут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.