

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «ИРИС»



Кочмала Г.Г.

2019 г.

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «ИРИС»

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Ирис» (далее – Клиника, медицинская организация) для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Клиникой и распространяются на структурные подразделения Клиники.

1.2. Внутренний распорядок для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику и находящихся на территории (в помещении) Клиники, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав и выполнения обязанностей пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Организацию;
- права и обязанности пациента, правила поведения при нахождении на территории (в помещениях) Клиники;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Организации ее должностных лиц;

1.5. Настоящие Правила доводятся до сведения широкого круга лиц путем размещения в общедоступных местах медицинской организации (в том числе на информационных стендах в регистратуре, приемном отделении и т.п.), а также на официальном сайте данной медицинской организации (Клиники) по адресу: <http://iris-glazcentr.com>.

1.6. При обращении в Клинику пациент предъявляет документы, удостоверяющие личность, предусмотренные действующим законодательством (паспорт гражданина или иной документ, его замещающий).

1.8. При обращении пациента в Клинику за оказанием платных медицинских услуг медицинскими работниками в установленном законом порядке оформляется соответствующая медицинская документация (карта амбулаторного больного, иные документы). Медицинская документация пациента является собственностью Клиники и хранится в Клинике (архиве Клиники). Не допускается вынос медицинской карты из Клиники без разрешения руководства Клиники.

1.9. Факт ознакомления с настоящими Правилами подтверждается пациентом (его законным представителем) путем проставления подписи в договоре об оказании платных медицинских услуг.

## 2. Порядок обращения пациентов в Клинику.

2.1. Клиника оказывает платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг (работ), указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, а также иные услуги, не запрещенные действующим законодательством РФ. Перечень услуг размещен

2.2. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах предусмотренных Лицензией Общества, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи.

2.4. Прием пациентов производится в кабинетах Клиники, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и оказания качественных медицинских услуг.

2.2. Для получения медицинской помощи в Клинике пациент может лично, либо через своего представителя обратиться в регистратуру Клиники, записаться по телефону или через официальный сайт медицинской организации (Клиники), указанный в п.1.5. настоящих Правил.

2.3. Услуги предоставляются на основании и при наличии Договора об оказании платных медицинских услуг, составленного в письменной форме. С образцами Договоров, заключаемых ООО «ИРИС» пациенты могут ознакомиться на официальном сайте Клиники и в уголке потребителя, а также на стойке администраторов.

2.4. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием для получения платной медицинской услуги.

2.4. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.

2.6. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Организации, а также на официальном сайте медицинской организации (Клиники), указанном в п. 1.5. настоящих Правил .

2.8. Прием недееспособных пациентов, а также несовершеннолетних пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациентов, опекунов, попечителей.

2.9. Клиника вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Клиники, либо имуществу Клиники, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги.

### 3. Права и обязанности пациентов.

3.1. Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», иных нормативных актов, действующих в сфере охраны здоровья граждан.

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

- на охрану здоровья;
- медицинскую помощь;
- 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;
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- замену лечащего врача в установленном законом порядке;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 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, 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.

### 3.3. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения, являться в назначенный срок на прием к врачу (врачебный осмотр)
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Организации для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (вход в отделения Организации в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- 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, наличия заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

- предоставлять 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Организации, соблюдать чистоту;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в Организации.
- оплачивать медицинские услуги в порядке, установленном договором между пациентом и ООО «ИРИС».

3.4. В помещениях ООО «ИРИС» (Клиники) запрещается:

- нахождение (в сезонное время) в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в здании, помещениях и на территории Клиники;
- распитие спиртных напитков, нахождение в нетрезвом виде, употребление наркотических средств, нахождение в состоянии наркотического опьянения, употребление психотропных и иных токсических веществ, иные действия, направленные на ухудшение состояния своего здоровья;
- громко разговаривать, кричать, шуметь, а также пользоваться техническими средствами, воспроизводящими звуки (музыка, аудиосообщения и т.п.);
- пользование служебными телефонами Клиники;
- проведение аудио- и видеозаписей, а также кино- и фотосъемок в помещениях и на территории Клиники без предварительного письменного согласия руководителей Клиники и пациентов.
- оставлять детей без присмотра и сопровождения взрослых на всей территории Клиники;
- посещать Клинику с домашними животными.
- Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях
- Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления, рекламную и информационную продукцию без разрешения администрации Клиники.

3.4. ООО «ИРИС» может отказаться от оказания медицинских услуг, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Организации.

#### 4. Общие положения о режиме лечения пациентов

Находясь на лечении в Клинике, пациенты обязаны:

4.1. соблюдать режим (порядок) лечения, предусмотренный рекомендациями лечащего врача.

4.2. не нарушать предусмотренных законодательством прав медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи (услуг), а также других пациентов;

4.3. своевременно представлять работникам Клиники, оказывающим медицинскую помощь (услуги), известную им достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

4.4. выполнять медицинские предписания (отказываться от их выполнения) в порядке, предусмотренном законом;

4.5. бережно относиться к имуществу Клиники;

4.6. соблюдать иные требования режима лечения в Клинике, предусмотренные правилами ее внутреннего распорядка.

## 5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Закона № 323-ФЗ (несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше шестнадцати лет) и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 29.06.2016 № 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", текст которого размещен на официальном сайте ООО «ИРИС», а также в уголках потребителя. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

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

## 6. График работы Клиники и ее должностных лиц.

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Организации с учетом ограничений, установленных Трудовым законодательством Российской Федерации.

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

6.3. График и режим работы утверждается заместителем главного врача по медицинской части, размещен на официальном сайте клиники, указанном в п.1.5. настоящих Правил и в Помещениях Клиники.

6.4. Режим работы Организации утверждается руководителем Организации.

## 7. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

7.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Клинике, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы Клиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Клиника вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг пациенту, если это было обусловлено нарушением пациентом настоящих Правил.

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

7.4. Пациент несет 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.

7.5. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников частного охранного предприятия и /или наряд полиции,

применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.6. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с администрацией Организации, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

## 8. Правила разрешения конфликтов

8.1. Конфликтные ситуации между пациентом и Клиникой разрешаются в порядке, установленном законодательством.

8.2. В случае возникновения конфликтных ситуаций, любых претензий со стороны пациента, он вправе обратиться с жалобой на имя главного врача или директора клиники, либо на личном приеме руководителей клиники в часы, указанные на сайте клиники и на стендах информации для потребителей.