Утверждаю

Генеральный директор

ООО «Центр современных технологий»

О.А. Напылова

ПРАВИЛА И ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПАЦИЕНТАМИ

ООО «Центр современных технологий»

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Настоящие Правила и порядок работы с пациентами (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в офтальмологической клинике ООО «Центр современных технологий», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
	1. ООО «Центр современных технологий» оказывает медицинскую помощь гражданам, пожелавшим реализовать свое право на выбор врача и Медицинской организации, в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». В соответствии с Лицензией №ЛО-30-01-002238 на осуществление медицинской деятельности (при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в условиях дневного стационара по: офтальмологии; при оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании специализированной медицинской помощи в условиях дневного стационара по: офтальмологии; сестринскому делу; при проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: экспертизе временной нетрудоспособности) от 27.09.2021г.

Медицинская помощь по офтальмологии включает в себя первичную специализированную медико-санитарную помощь в условиях дневного стационара по: офтальмологии; при оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании специализированной медицинской помощи в условиях дневного стационара по: офтальмологии; сестринскому делу; при проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги) по: экспертизе временной нетрудоспособности

* 1. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «Центр современных технологий», является врач-офтальмолог общей практики, в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощи по офтальмологии. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.

Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование, методы и возможные варианты лечения пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам или в другие специализированные медицинские учреждения. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

На основании Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Статья 70 лечащий врач по согласованию с генеральным директором или главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.

* 1. Медицинские услуги по офтальмологии оказываются пациентам ООО «Центр современных технологий» на платной основе.
1. **ВРЕМЯ РАБОТЫ ОФТАЛЬМОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ ООО «ЦЕНТР СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**
	1. ООО «Центр современных технологий» работает:

понедельник - пятница с 9.00 до 17.00.

* 1. Приём врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому генеральным директором.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы по оказанию платных медицинских услуг и т.д. размещается в холле клиники и на официальном сайте ООО «Центр современных технологий»: [www.](http://www.zubkispb.ru/) info@eye30.ru

1. **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «ЦЕНТР СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**
	1. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день обращения в ООО «Центр современных технологий» при наличии свободных специалистов.
	2. Медицинская помощь по экстренным показаниям предоставляется в день обращения, независимо от места проживания и наличия документов.
	3. Прием заявок на прием к врачу осуществляется: через регистратуру ООО «Центр современных технологий» по телефонам: 8(512) 52 00 00, или непосредственно в регистратуре, в порядке очередности, при наличии документа, удостоверяющего личность.

Во всех случаях записи на приём, при первом посещении врача пациент приходит в назначенный день не позже, чем за 10 минут до начала приема, и обязан предъявить в регистратуре документ, удостоверяющий личность.

Учитывая, что основным документом, удостоверяющим личность на территории Российской Федерации является паспорт гражданина РФ (в соответствии с Указом Президента РФ от 13 марта 1997 г. №232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина РФ на территории РФ» и Постановлением Правительства РФ от 08 июля 1997г. №828 «О паспорте гражданина РФ, образца бланка и описания паспорта гражданина РФ» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2022г.)), оказание Медицинских услуг в ООО «Центр современных технологий» пациенту без предъявления паспорта (или документа, его заменяющего) невозможен.

* 1. При обращении по телефону заявитель предоставляет следующую информацию:
* ФИО и контактную информацию (номер телефона).
	1. Если в назначенный день прием гражданина невозможен (по причине болезни врача, или по иному основанию, не зависящему от гражданина), гражданин уведомляется об этом в кратчайшие сроки любым доступным способом (непосредственно при личном обращении гражданина в ООО «Центр современных технологий», при предоставлении гражданином информации по телефону).
	2. Если в назначенный день прием к врачу невозможен по причине, зависящей от пациента, он уведомляет об этом в кратчайшие сроки любым доступным способом регистратуру офтальмологической клиники по телефонам регистратуры (см. п. 3.3 настоящих Правил).
	3. Отказ в предоставлении услуги записи на прием к врачу возможен в случае:

- неполной информации в документах, необходимой для записи на прием;

- предоставления неполных сведений о лице, в отношении которого осуществляется запись на прием к врачу;

- нарушение режима офтальмологической клиники;

* 1. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением режима офтальмологической клиники.
	2. При неоднократном нарушении Правил внутреннего распорядка пациентом, ему может быть отказано в последующих приемах.
1. **ПРАВА ПАЦИЕНТА**
	1. Пациент имеет право на:
		1. охрану здоровья;
		2. на получение платных медицинских услуг;
		3. выбор врача и выбор медицинской организации;

4.1.4 профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

* + 1. получение консультации врачей-специалистов;
		2. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
		3. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
		4. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
		5. отказ от медицинского вмешательства
		6. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
		7. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства.
1. **ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**
	1. Пациент обязан:
		1. выполнять настоящие Правила;
		2. выполнять предписания лечащего врача;
		3. выполнять условия заключенного между ним и ООО «Центр современных технологий» договора на оказание платных медицинских услуг;
		4. соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
		5. уважительно относиться к другим пациентам и посетителям ООО «Центр современных технологий», к медицинскому и обслуживающему персоналу офтальмологической клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.
2. **ОСНОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**
	1. Основаниями оказания платных медицинских услуг являются: желание пациента, обратившегося за медицинской услугой, получить ее за плату. Наличие медицинских показаний к оказанию медицинской услуги.
3. **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**
	1. За плату предоставляются виды медицинской помощи, которые не являются обязательными для оказания на бесплатной основе.
	2. Платные медицинские услуги предоставляются ООО «Центр современных технологий» в виде лечебно-диагностической, хирургической медицинской помощи.
	3. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию (или по желанию их представителей) на основании заключенного с ними Договора (и иных документов), которым регламентируются виды, условия и сроки оказания таких услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.
	4. В день записи на первичный прием в регистратуре оформляется: медицинская карта больного установленной формы 043-У;
	5. Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача лечащий врач разъясняет пациенту (его представителю) суть такого документа как Информированное согласие на проведение лечения, и лечение начинается только после подписания пациентом (его представителем) этого документа. Лечение пациента без подписания Информированного согласия на проведение лечения в ООО «Центр современных технологий» невозможно.
	6. Кроме информированного согласия пациентом (его представителем) заполняется также карта здоровья (или анкета, или лист сбора анамнеза), которая вклеивается в медицинскую карту пациента. Пациент несёт полную персональную ответственность за сведения, указанные им в карте здоровья.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан по телефону или во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

После подписания пациентом (его представителем) Информированного согласия, лечащий врач производит осмотр пациента и согласовывает с ним (его представителем) план дальнейшего лечения, доводит до сведения пациента (его представителя) ориентировочную стоимость и сроки лечения, все альтернативные методы лечения, возможные осложнения.

* 1. После заключения договора и приложений к нему, пациент (его представитель) обязан оплатить в кассе ООО «Центр современных технологий» указанную в документах стоимость лечения. Продолжение лечения пациента, не оплатившего медицинские услуги в ООО «Центр современных технологий» не возможно.

7.09. По окончании первого приёма пациенту выдаётся листок, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

* 1. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефонам регистратуры, указанным в п. 3.3 настоящих Правил, или в его договоре на оказание платных медицинских услуг, или любыми другими доступными способами.
1. **ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ**
	1. Основным медицинским документом пациента в ООО «Центр современных технологий» является медицинская карта больного (форма № 043/У) и дополнительно Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное согласие на оказание платных услуг. Медицинская карта больного хранится в регистратуре ООО «Центр современных технологий» в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

Хранение медицинской карты больного на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

1. **ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ**
	1. Информация о предоставлении услуг офтальмологической клиникой представлена:
* в холле клиники, в папке с информацией для пациентов
* на сайте ООО «Центр современных технологий»: [www.](http://www.zubkispb.ru/) info@eye30.ru
	1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.
	2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом (ст. 13 ФЗ №323 от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»).
	3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.
1. **ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**
	1. В ООО «Центр современных технологий» установлены сроки службы и гарантийные сроки при оказании медицинской помощи в соответствии с Договорами на платные медицинские услуги.
	2. Кроме гарантий, прописанных в Договорах на платные медицинские услуги и ИДС. ООО «Центр современных технологий» при оказании медицинских услуг гарантирует:
		1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в офтальмологической клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
		2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее добровольно;
		3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
		4. оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
		5. проведение лечения специалистами, имеющими действующие сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
		6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, офтальмологов и медицинских сестёр;
		7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у врачей-офтальмологов;
		8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
		9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
		10. проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
		11. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
		12. достижение показателей качества медицинской услуги.
2. **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
	1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается руководством ООО «Центр современных технологий».
	2. На правоотношения пациентов и ООО «Центр современных технологий» распространяется действие закона «О защите прав потребителей».

12.3. Вся информация о работе ООО «Центр современных технологий», о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных в холле а также на официальном сайте [www.](http://www.zubkispb.ru/) info@eye30.ru.