

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

для лиц, обратившихся за медицинской помощью

в Центры коррекции зрения «Оптик - Экспресс» ЗАО «Оптимедсервис»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка - организационно-правовой документ для лиц, обратившихся за медицинской помощью (получения платных медицинских услуг) в Центры коррекции зрения «Оптик - Экспресс» (далее – ЦКЗ) Закрытого акционерного общества «Оптимедсервис» (далее – ЗАО «Оптимедсервис») и их представителей и сопровождающих, разработанный в соответствии с требованиями:

- Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Федерального закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных"
- Постановления Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Правила внутреннего распорядка Центра коррекции зрения «Оптик – Экспресс» определяют порядок обращения за медицинской помощью в оптику, права и обязанности, правила поведения в ЦКЗ лиц, обратившихся за медицинской помощью, сопровождающих и (или) представляющих интересы указанных лиц, а также решения иных вопросов, возникающих между пациентом (его представителями, сопровождающими) и ЦКЗ.

1.3. Правила распространяются на всех посетителей, проходящих обследование и (или) коррекцию зрения в ЦКЗ, сопровождающих или представляющих их интересы граждан, посещающих ЦКЗ «Оптик – Экспресс», персонал, обязательны для исполнения.

1.4. Правила призваны обеспечить реализацию прав пациентов, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, создание условий для оказания в ЦКЗ «Оптик – Экспресс» качественной медицинской помощи.

1.5. Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения граждан в ЦКЗ;
- права и обязанности лиц, обратившихся за медицинской помощью;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ЦКЗ «Оптик – Экспресс» ЗАО «Оптимедсервис» и пациентом (его представителями);
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья глаз пациента;
- порядок выдачи заключений, выписок из медицинской документации пациенту или представляющим его интересы лицам;
- режим работы ЦКЗ, должностных лиц ЗАО «Оптимедсервис» и порядок составления графика;
- информацию о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.6. С правилами внутреннего распорядка ЦКЗ «Оптик - Экспресс» посетитель (пациент) ознакамливается самостоятельно при оформлении договора.

1.7. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном действующим законодательством порядке (нотариально заверенную) доверенность на право представлять интересы пациента и получать информацию о состоянии его здоровья. Законными представителями несовершеннолетних пациентов являются их родители, усыновители, попечители, опекуны.

1.8. Правила внутреннего распорядка для пациентов, их родственников и представляющих интересы лиц размещаются в папке с информацией для посетителей, в доступном для ознакомления месте в помещении ЦКЗ, а также на официальном сайте ЗАО «Оптимедсервис» в сети Интернет по адресу www.optik-express.ru, www.optimed-ufa.ru.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В ЦЕНТР КОРРЕКЦИИ ЗРЕНИЯ «ОПТИК – ЭКСПРЕСС»

2.1. В ЦКЗ «Оптик – Экспресс» оказывается амбулаторная медицинская помощь в соответствии с лицензией на право осуществления медицинской деятельности.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление и т.п. и в других случаях при наличии угрозы жизни или здоровью) персонал ЦКЗ обязан вызвать к обратившемуся пациенту бригаду скорой медицинской помощи. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал ЦКЗ направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения в ЦКЗ пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, персонал обязан передать сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в ЦКЗ пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. При необходимости и (или) желании получения медицинской помощи в условиях ЦКЗ «Оптик – Экспресс» пациенту, его родственникам или представляющим интересы лицам необходимо обратиться непосредственно в ЦКЗ «Оптик – Экспресс» (согласно адресного списка, приложение № 1) на прием к специалистам.

2.6. Прием пациентов специалистами проводится согласно режима работы ЦКЗ без предварительной записи на прием, в порядке живой очереди, оказание некоторых услуг проводится по предварительной записи, информация об этом размещается в перечне услуг в информационной папке в ЦКЗ и на сайте www.optik-express.ru. Пациент, по своему желанию, может записаться на прием к определенному специалисту, согласно графика работы данного специалиста.

Любой специалист вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.7. При посещении медицинского кабинета ЦКЗ «Оптик – Экспресс» пациентам, их представителям и сопровождающим рекомендуется верхнюю одежду оставлять в гардеробе или в шкафу, предназначенном для верхней одежды пациентов (клиентов). Нахождение в верхней одежде в медицинских кабинетах ЦКЗ запрещено.

2.8. При обращении за медицинской помощью в ЦКЗ оформляется добровольное информированное согласие на мед. вмешательство, согласие на обработку персональных данных, договор об оказании платных медицинских услуг, медицинская карта и (или) иные документы установленного образца, для чего пациент, его родственники или законные представители должны предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). А так же сообщить номер контактного телефона для осуществления оперативной связи.

2.9. Медицинская карта пациента является собственностью ЗАО «Оптимедсервис» и хранится в архивном шкафу, также в электронном виде, в ЦКЗ, где оказывалась услуга по коррекции зрения пациента контактными линзами.

2.10. При непредвиденном отсутствии специалиста и других чрезвычайных обстоятельствах пациенту предлагается пройти прием у другого специалиста или выбрать другое удобное для него время приема.

2.11. Пациент может войти в кабинет специалиста только по его приглашению. Входить в кабинеты без приглашения категорически запрещается.

2.12. Вход в служебные помещения ЦКЗ пациентам воспрещен.

2.13. Сотрудники ЦКЗ «Оптик - Экспресс» от имени ЗАО «Оптимедсервис» заключают с пациентом письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной Генеральным директором компании. Внесение изменений в договор после его подписания возможно только

по обоюдному согласию сторон и должно быть оформлено в виде подписанного пациентом или его законным представителем и уполномоченным лицом ЗАО «Оптимедсервис» дополнительного соглашения к договору.

2.14. При заключении договора сотрудник ЦКЗ действует в качестве представителя ЗАО «Оптимедсервис». Для заключения договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон и подписывает добровольное информированное согласие на мед. вмешательство и согласие на обработку персональных данных.

2.15. ЗАО «Оптимедсервис» осуществляет сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, использование, передачу, распространение, обезличивание, блокирование, уничтожение, обработку персональных данных пациента посредством внесения их в электронную базу данных, а также включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных (документов) в целях исполнения обязательств по договору, медико – профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза и оказания медицинских услуг; в целях информирования (оповещения) о новых предложениях, услугах, товарах, изменениях в прейскуранте услуг и товаров с помощью средств связи; в целях научных исследований, публикаций, маркетинговых исследований, учебного процесса, статистической обработки. ЗАО «Оптимедсервис» обеспечивает сохранность, конфиденциальность персональных данных пациента.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников ЦКЗ и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации специалиста (ов) и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- выбор врача, с учетом его согласия;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращение с жалобой к должностным лицам ЦКЗ «Оптик – Экспресс» и ЗАО «Оптимедсервис», а также в контролирующие и (или) надзирающие органы или в суд;
- сохранение сотрудниками ЦКЗ в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получение в доступной 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:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- соблюдать порядок допуска посетителей и правила пребывания в помещениях ЦКЗ, которые вводятся в период особой санитарно-эпидемиологической ситуации, в режиме «Повышенная готовность», чрезвычайная ситуация и т.п.
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- соблюдать режим работы ЦКЗ «Оптик – Экспресс»;

- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 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;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила запрета курения в общественных местах и медицинских учреждениях и организациях;
- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка ЦКЗ «Оптик – Экспресс» для пациентов, их законных представителей и сопровождающих (ст.27 п.3 федерального закона № 323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ЦКЗ «ОПТИК-ЭКСПРЕСС»

4.1. Категорически запрещается:

- курение в помещениях ЦКЗ и на прилегающей территории;
- посещение ЦКЗ в пачкающей одежде, в алкогольном, наркотическом или др. опьянении;
- иметь при себе опасные предметы (огнестрельное оружие, колющие, режущие предметы), а также вещества, издающие резкие запахи, горючие и т.п.;
- посещение ЦКЗ с животными;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- разговаривать по мобильному телефону во время приема у специалиста и проведения обследования;
- грубить персоналу ЦКЗ или иным лицам, находящимся в ЦКЗ; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- причинять ущерб имуществу ЦКЗ, персонала и посетителей;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес персонала, администрация имеет право отказать пациенту в оказании медицинских услуг (кроме экстренных случаев, а также ситуаций, сопровождаемых угрозой жизни пациента и здоровью окружающих);
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в медицинском кабинете допускается только с согласия пациента и разрешения специалиста, а также при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях ЦКЗ необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора. Бросать мусор на пол категорически запрещается.

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. Перед любым медицинским вмешательством в соответствии с действующим законодательством пациент обязан подписать добровольное информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.6. Пациент вправе получить от специалиста всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании и лечении.

4.7. Пациент обязан незамедлительно известить сотрудников ЦКЗ об ухудшении состояния своего здоровья.

4.8. Персонал ЦКЗ имеет право удалить пациента из помещения центра в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. Пациент (его законный представитель) может обратиться лично или в письменной форме с претензией (жалобой), пожеланием, предложением к должностным лицам ЦКЗ «Оптик – Экспресс» и ЗАО «Оптимедсервис». Претензия (жалоба) пожелание, предложение может быть изложена в книге жалоб и предложений, либо направлена на электронную почту ЗАО «Оптимедсервис» office@optimed-ufa.ru. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пожелание, предложение, пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения должностными лицами ЗАО «Оптимедсервис». На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу, либо по желанию пациента (его законного представителя) может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте ЗАО «Оптимедсервис», ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

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 должностными лицами ЦКЗ «Оптик – Экспресс» или ЗАО «Оптимедсервис». 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом 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 в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ЗАКОННОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ

7.1. Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

7.2. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты. Законному представителю на основании письменного заявления и только при предъявлении нотариально заверенной доверенности.

8. РЕЖИМ РАБОТЫ ЦКЗ «ОПТИК – ЭКСПРЕСС» И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

8.1. Режим работы ЦКЗ «Оптик – Экспресс», ЗАО «Оптимедсервис» и график работы должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы ЦКЗ «Оптик – Экспресс» и график работы 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.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются Главным врачом сети ЦКЗ «Оптик – Экспресс» (Уфимской, Северной, Южной) в соответствии с должностными инструкциями.

8.4. Прием пациентов должностными лицами ЗАО «Оптимедсервис» и Главным врачом сети ЦКЗ «Оптик – Экспресс» осуществляется по предварительной записи по телефону единой справочной службы 8-8005550066, либо по телефону 8(347)2777222 в рабочие дни.

8.5. Режим работы ЦКЗ «Оптик – Экспресс» утверждается Генеральным директором ЗАО «Оптимедсервис». При изменении режима работы ЦКЗ информация об изменении размещается заблаговременно на сайте ЗАО «Оптимедсервис» и посредством объявления при входе в ЦКЗ.

9. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ

9.1. ЗАО «Оптимедсервис» оказывает платные медицинские услуги и не является участником оказания медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи.

Гражданин Российской Федерации имеет право на бесплатную медицинскую помощь в государственной и муниципальной системах здравоохранения в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством субъекта Российской Федерации и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления, а также на гарантированный объем бесплатной медицинской помощи, предоставляемой гражданам в соответствии с Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

9.2. Медицинские услуги в ЦКЗ предоставляются платно, согласно утвержденному прейскуранту.

9.3. Медицинские услуги в ЦКЗ оказываются в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Отношения между ЦКЗ и пациентом (его законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Пациентам, их представителям, родственникам, сопровождающим, нарушившим данные правила внутреннего распорядка, по решению администрации ЗАО «Оптимедсервис», может быть отказано в предоставлении платных медицинских услуг в условиях ЦКЗ «Оптик – Экспресс».

График работы сотрудников кабинета контактной коррекции зрения соответствует режиму работы ЦКЗ "Оптик-Экспресс". График работы конкретного специалиста просим уточнять по телефону ЦКЗ "Оптик-Экспресс".

Адреса, телефоны и режим работы салонов "Оптик-Экспресс» размещены на сайте www.optik-express.ru, также можно уточнить по телефону единой справочной службы 8-8005550066 (пн-пт с 9.00 до 19.00, суб-вск с 9.00 до 17.00), либо по телефону 8(347)2777222 в рабочие дни с 9.00 до 17.00.