

# **Правила поведения пациентов и специалистов в ООО «ОПТИЧЕСКИЕ ТОВАРЫ»**

## **1. Общая информация**

**1.1.** Настоящие Правила поведения пациентов в ООО «ОПТИЧЕСКИЕ ТОВАРЫ» (далее – Правила) устанавливают правила поведения пациентов в ООО «ОПТИЧЕСКИЕ ТОВАРЫ» (фирменное наименование – ООО «УМНАЯ ОПТИКА», далее по тексту – «ОПТИКА»).

**1.2.** Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом «О защите прав потребителей» и иными действующими нормативно-правовыми актами.

**1.3.** Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ОПТИКЕ при получении платных медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими ОПТИКИ, а также безопасности сотрудников ОПТИКИ. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

## **2. Основные понятия.**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими – услуги гражданам и организациям, выполняемые ОПТИКОЙ в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ОПТИКИ, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого ОПТИКА не является местом работы.

Лечащий врач – врач –офтальмолог, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи.

## **3. Права и обязанности пациента.**

**3.1.** Пациент имеет право на:

- выбор врача в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 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, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования при условии участия ОПТИКИ в таких программах;

### **3.2. Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, и правила поведения пациента в ОПТИКЕ;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и заблаговременно предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписывать перед началом оказания медицинских услуг информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы ОПТИКИ;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения, подписать его при согласии и соблюдать;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача (оптометриста);
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ОПТИКИ;
- соблюдать установленный общественный порядок в помещениях ОПТИКИ и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ОПТИКИ;
- бережно относиться к имуществу ОПТИКИ, соблюдать чистоту и тишину в помещениях.

**3.3.** Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ОПТИКИ, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения ОПТИКИ огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях ОПТИКИ без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях ОПТИКИ;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории ОПТИКИ;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях ОПТИКИ только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей;
- выносить из помещения ОПТИКИ документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории ОПТИКИ объявления без разрешения администрации ОПТИКИ;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ОПТИКИ во избежание несанкционированного разглашения сведений, составляющих врачебную тайну и персональные данные работников ОПТИКИ и пациентов;
- выполнять в помещениях ОПТИКИ функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ОПТИКИ в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях ОПТИКИ в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям ОПТИКИ.

**3.4.** Запрещается доступ в здание и помещения ОПТИКИ лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений ОПТИКИ сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

## **5. Правила при получении медицинской помощи.**

**5.1.** Пациенту необходимо снять верхнюю одежду и убрать ее в индивидуальный шкафчик в зоне ресепшена. ОПТИКА не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в верхней одежде пациентов. Надеть на обувь бахилы.

**5.2.** С целью осуществления антитеррористической безопасности, с целью контроля качества оказания медицинской помощи, требований этики, медицинской деонтологии в ОПТИКЕ может осуществляться ведение аудио- и видео- записи, в этом случае пациента предупреждают на ресепшне и посредством размещения соответствующих табличек в помещениях и кабинетах, в доступных для обозрения местах.

**5.3.** Лечащий врач (оптометрист):

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать

для сохранения достигнутого результата лечения;

- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;

- при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией в другому специалисту (оптометрист – обращается за консультацией к врачу-офтальмологу), рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;

- лечащий врач (оптометрист) по согласованию с руководством ОПТИКИ может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

## **6. Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

**6.1.** В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ОПТИКИ вправе делать им соответствующие замечания.

**6.2.** Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ОПТИКИ, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ОПТИКИ, неисполнение законных требований работников ОПТИКИ, причинение морального вреда работникам ОПТИКИ, причинение вреда деловой репутации ОПТИКИ, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.