

УТВЕРЖДАЮ

ДИРЕКТОР КЛИНИКИ «ДОКТОР ГЛАЗОВ»

ХУЦИШВИЛИ В.Е.



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КЛИНИКЕ «ДОКТОР ГЛАЗОВ» И ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ, ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ КЛИНИКИ.

ВНИМАНИЕ: С ДАННЫМИ ПРАВИЛАМИ УКАЗАННЫЕ ЛИЦА ДОЛЖНЫ БЫТЬ ОЗНАКОМЛЕНЫ ЧЕРЕЗ САЙТ [HTTP://DOCTOR-GLAZOV.RU](http://doctor-glazov.ru) ИЛИ В ПОМЕЩЕНИИ КЛИНИКИ ДО ПОДПИСАНИЯ ДОГОВОРА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.

1. Термины, определения.

В настоящих Правилах используются следующие определения:

1.1. Клиника «ДОКТОР ГЛАЗОВ» (Клиника) – коммерческое название ООО «ДОКТОР ГЛАЗОВ», это офтальмологическая клиника, оказывающая на догоспитальном этапе высокотехнологичную офтальмологическую и другие виды медицинской помощи населению.

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

1.3. Медицинское вмешательство — выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

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

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

1.6. Законные представители:

Представляемый	Законный представитель	Основание возникновения представительства
Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет	Родители, усыновители, попечители	<u>Статья 26</u> Гражданского кодекса РФ (часть первая), <u>статья 64</u> Семейного кодекса РФ, <u>статья 8</u> Федерального закона от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию", <u>статья 25.3</u> КоАП РФ
Несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет (малолетние)	Родители, усыновители, опекуны	<u>Статья 28</u> Гражданского кодекса РФ (часть первая), <u>статья 64</u> Семейного кодекса РФ, <u>статья 8</u> Федерального закона от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию", <u>статья 25.3</u> КоАП РФ
Дети, оставшиеся без попечения родителей, до передачи в семью на воспитание (усыновление (удочерение), под опеку или попечительство, в приемную семью либо в случаях, предусмотренных законами	Органы опеки и попечительства	<u>Статья 123</u> Семейного кодекса РФ, <u>статьи 7 и 8</u> Федерального закона от 24.04.2008 г. № 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве"

<p>субъектов Российской Федерации, в патронатную семью), а при отсутствии такой возможности в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей</p>		
<p>Граждане, нуждающиеся в установлении над ними опеки или попечительства, и граждане, находящиеся под опекой или попечительством</p>		
<p>Несовершеннолетние и недееспособные граждане, находящиеся под опекой или попечительством, если действия опекунов или попечителей по представлению законных интересов подопечных противоречат законодательству Российской Федерации и (или) законодательству субъектов Российской Федерации или интересам подопечных либо если опекуны или попечители не осуществляют защиту законных интересов подопечных</p>		
<p>Граждане, признанные судом недееспособными вследствие психического расстройства</p>	<p>Опекун</p>	<p><u>Статья 32</u> Гражданского кодекса РФ (часть первая)</p>
<p>Граждане, ограниченные судом в дееспособности вследствие пристрастия к азартным играм, злоупотребления спиртными</p>	<p>Попечитель</p>	<p><u>Статья 33</u> Гражданского кодекса РФ (часть первая)</p>

напитками или наркотическими средствами		
Недееспособные или не полностью дееспособные граждане, помещенные под надзор в образовательные организации, медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации, в том числе в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	Организации, в которых под надзором находятся недееспособные (не полностью дееспособные) граждане	<u>Статья 35</u> Гражданского кодекса РФ (часть первая)
Пациенты, признанные в установленном законом порядке недееспособными, но не имеющие законного представителя	Медицинская организация, оказывающая психиатрическую помощь в стационарных условиях	<u>Статья 39</u> Закона РФ от 02.07.1992 г. № 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании"

1.7. **Посетителем медицинского учреждения** признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении медицинского учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не является местом работы.

1.8. **Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Учреждении.

2. Правила внутреннего распорядка

2.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов, их законных представителей и посетителей клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ» (Клиники) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов, их законных представителей и посетителей клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ», а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его законным представителем, посетителями клиники) и клиникой «ДОКТОР ГЛАЗОВ».

2.2. Настоящие Правила утверждены приказом директора клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ» от 31.08.2023 г.

2.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями директора и главного врача клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ», распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

2.4. Настоящие Правила обязательны к исполнению для всех Пациентов, (Законных представителей) а также иных лиц, посещающих клинику «ДОКТОР ГЛАЗОВ». Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО «Доктор Глазов», иными нормативно-правовыми актами в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациента, создания ему наиболее благоприятных возможностей обеспечения профилактических мероприятий при глазных (и других) заболеваниях, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также доступности высокотехнологической медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2.5. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения Пациентов (Законных представителей) в клинику «ДОКТОР ГЛАЗОВ» и порядок оказания медицинской помощи;
- права и обязанности Пациентов (Законных представителей);
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Пациентами (Законными представителями), посетителями и Клиникой;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам;
- график работы клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ» и ее должностных лиц;
- информацию о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг;

3. Порядок обращения Пациентов в клинику «ДОКТОР ГЛАЗОВ» и порядок оказания медицинской помощи

3.1 Клиника «ДОКТОР ГЛАЗОВ» оказывает медицинскую помощь в помещениях по адресу: 143986, Московская область, г. Балашиха, мкрн. Железнодорожный, ул. Автозаводская, д.1, пом. 3,4,5 в соответствии с режимом работы Клиники и графиком работы сотрудников Клиники. ОГРН 1165012051445, ИНН: 5012091883. Свидетельство о госрегистрации юридического лица от 29 апреля 2016 года, выдано Межрайонной

инспекцией ФНС №20 по Московской области, серия 50 N014468729.

Медицинская помощь в клинике оказывается в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности: регистрационный номер лицензии: Л041-01162-50/00367984; дата предоставления лицензии: 13.02.2020 г.;

3.2. Прием Пациентов в клинике «ДОКТОР ГЛАЗОВ» осуществляется по предварительной записи при личном обращении в Клинику, по телефонам регистратуры +74957857675, +74957857495, либо через сайт <http://doctor-glazov.ru>. При этом Пациент (Законный представитель) обязуется обеспечить возможность обратной связи с администратором Клиники.

3.3. Срок ожидания предоставления медицинской помощи определяется периодом от момента предварительной записи Пациента до фактического начала оказания медицинской помощи в клинике «ДОКТОР ГЛАЗОВ». Дата и время оказания медицинской помощи согласуется с Пациентом (Законным представителем) в момент предварительной записи и зависит от диагноза, состояния здоровья, графика визитов Пациента, расписания работы врача и других факторов.

3.4. Время на прием больного врачом-специалистом определено с учетом действующих в клинике «ДОКТОР ГЛАЗОВ» расчетных нормативов. В сложных клинических случаях, требующих дополнительных методов исследования или медицинских вмешательств, при проведении консилиумов, совместных консультаций врачами-специалистами, при других объективных причинах время приема может быть смещено. В случае задержки приема по времени (по объективным причинам) помощь в плановом порядке может быть оказана не позднее сорока минут от назначенного времени. Очередность на отдельные диагностические исследования и консультативную помощь врачей-специалистов не более 14 дней.

3.5. При обращении без предварительной записи по неотложным показаниям Пациенту может быть оказана помощь в день обращения в течение рабочего времени или предложено ближайшее для записи время. В особых случаях (после предварительной оценки состояния Пациента врачом) неотложная помощь может быть оказана вне очереди. При угрозе жизни больного помощь оказывается по экстренным показаниям незамедлительно без предварительной записи, вне очереди и бесплатно.

3.6. Клиника «ДОКТОР ГЛАЗОВ» не участвует в программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Платная медицинская помощь в Клинике оказывается на основе добровольного волеизъявления Пациента (Законного представителя).

3.7. Пациенту (Законному представителю) необходимо ознакомиться предварительно (до подписания Договора платных медицинских услуг) на официальном сайте Клиники <http://doctor-glazov.ru> или на стендах и стойках в

помещении Клиники с данными Правилами, локальными актами, определяющими порядок оказания медицинской помощи, Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности, Правилами предоставления платных медицинских услуг, положениями Договора платных медицинских услуг, приложениями к Договору, действующим Прейскурантом, положениями Информированного добровольного согласия на медицинские вмешательства, Положением об обработке персональных данных, положениями о врачебной тайне, Стандартами медицинской помощи и Клиническими рекомендациями (при их наличии), с учетом которых оказывается медицинская помощь, сведениями об образовании и квалификации медработников, оказывающих медицинскую помощь, и иными документами, связанными с оказываемой помощью, и подлежащими разглашению в соответствии с действующим законодательством. Подписывая документы, Пациент (Законный представитель) подтверждает, что в доступной форме ознакомлен и осознает суть подписываемого документа.

3.8. Пациент (Законный представитель) обязан соблюдать режим лечения, Правила внутреннего распорядка и поведения в клинике «ДОКТОР ГЛАЗОВ», соблюдать рекомендации медицинского работника, оказывающего медицинскую помощь, режим посещения Клиники, назначенный врачом.

3.9. В соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 предоставление медицинской помощи осуществляется только при наличии подписанного Пациентом (Законным представителем) Договора платных медицинских услуг, Сметы и Допсоглашения к Договору (при наличии), Информированного добровольного согласия на медицинские вмешательства. Необходимо также заполнять Анкету Пациента, предлагаемую в регистратуре в целях экономии времени, которое будет использовано при обследовании на приеме.

3.10. При первичном или повторном обращении Пациент (Законный представитель) обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения при первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о Пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации: учетная форма № 025/у, утвержденная приказом МЗ России от 15.12.2014 г. № 834-н – «Медицинская карта Пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях». Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники и хранится в специальном помещении клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ». Карта на руки Пациенту (Законному представителю) не выдается, а переносится в кабинеты регистратором или медицинским работником из числа среднего

медицинского персонала. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ» без согласования с руководством Клиники!

3.11. При первичном обращении несовершеннолетнего от 0 до 14 лет обязательно присутствие Законного представителя. Согласно ч.1 ст.20 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. и п. 4 ст. 182 ГК РФ другой представитель (даже при наличии нотариальной доверенности) давать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (ИДС) не уполномочен. Несовершеннолетние старше 15 лет имеют право подписи ИДС, в данном случае медицинская помощь может быть оказана при наличии нотариально оформленной доверенности.

3.12. При возникновении лечебно-диагностической ситуации, которую врач-специалист не может разрешить самостоятельно, Пациенту (Законному представителю) может быть предложена платная консультация другим специалистом, заведующим отделением или главным врачом клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ» (консультации могут назначаться по инициативе Пациентов (Законных представителей) при наличии показаний). Также может быть предложено направление на госпитализацию в соответствии с клиническими показаниями. Направление на госпитализацию Пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования.

3.13. Количество сопровождающих Пациента во время приема в медицинских кабинетах должно быть ограничено одним человеком, данные которого должны быть указаны в п.4.1. Договора оказания платных медицинских услуг.

3.14. Пациентам после амбулаторно проведенной операции и слабовидящим настоятельно рекомендуются сопровождающие лица.

4. Права и обязанности Пациентов (Законных представителей):

Права и обязанности Пациентов (Законных представителей) утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент (Законный представитель) имеет право на:

- 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;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в

условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие Пациента (Законного представителя) на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации (с письменным оформлением соответствующего документа), за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- претензию при возникновении разногласий, которая направляется заказным письмом на электронный или почтовый адрес Клиники, или лично под расписку представителю Клиники и на получение в десятидневный срок уведомления о дате заседания врачебной комиссии, далее в двадцатидневный срок на получение обоснованного решения комиссии по данному вопросу;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами, в порядке, установленном ст.13 323-ФЗ от 21.11.2011 г.;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- использование при необходимости медицинского кресла-коляски в помещениях клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ».

4.2. Пациент (Законный представитель) обязан:

- до заключения Договора платных медицинских услуг предварительно ознакомиться с его содержанием на официальном сайте Клиники <http://doctor-glazov.ru> или на стендах и стойках в помещении клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ». После подписания Договора платных медицинских услуг строго соблюдать все его положения;
- в назначенный день получения медицинской помощи прибыть в Клинику заблаговременно для изучения и подписания необходимых документов (в случае опоздания Пациента (Законного представителя) более, чем на 15 (пятнадцать) минут от назначенного времени Клиника, во избежание ущемления законных прав других Пациентов, вправе перенести срок получения Пациентом медицинской помощи или отказать ему в ее оказании.

Пациенту (Законному представителю) дважды записавшемуся и дважды не явившемуся на прием в клинику «ДОКТОР ГЛАЗОВ», в третий раз Клиника в праве отказать в записи на прием);

- заблаговременно информировать Клинику о необходимости отмены или изменения назначенного ему времени получения медицинской помощи;

- добросовестно, своевременно и полно предоставить Клинике сведения о перенесенных ранее заболеваниях (в т.ч. тех, которые могут вызвать заражение других лиц), другие сведения, необходимые для наиболее полного оказания медицинской помощи. В случае наличия диагноза «наркомания» уведомить об этом Клинику. Сообщать о состояниях, сопровождающихся повышением температуры тела, а также о любых изменениях в состоянии здоровья;

- строго соблюдать правила и условия получения медицинской помощи, выполнять рекомендации врачей Клиники, своевременно обращаться на повторные контрольные осмотры в даты, установленные лечащим врачом и указанные в карте амбулаторного больного;

- оформлять в установленном порядке 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 медицинского вмешательства или его прекращение;

- не нарушать лечебно-охранительный режим в Клинике: соблюдать чистоту и тишину в помещениях, не вести громкие разговоры, мешающие Пациентам и медперсоналу; отключить мобильные телефоны и другие технические средства, способные нарушить лечебно-охранительный режим и лечебно-диагностический процесс;

- оплачивать услуги Клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ» в порядке, сроки и на условиях, установленных Договором платных медицинских услуг;

- соблюдать режим работы клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ»;

- ознакомиться и соблюдать настоящие Правила, правила поведения в общественных местах (в клинике «ДОКТОР ГЛАЗОВ»), внутренний, лечебно-охранительный и санитарно-эпидемиологический режим, установленный в клинике «ДОКТОР ГЛАЗОВ», правила техники безопасности, антитеррористической защищенности объекта и пожарной безопасности. При посещении Клиники надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент (Законный представитель) должен немедленно сообщить об этом персоналу Клиники;

- отказаться в период лечения от употребления алкоголя и наркотических веществ; соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

- при первичном обращении предъявить документ, удостоверяющий личность (ст. 73, 79 Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ, п.3 ст.14 главы 3 Федерального закона РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ);

- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;
- дать информированное добровольное письменное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст. 20 Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. №3 23-ФЗ).
- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуги в порядке, установленном законодательством РФ об охране здоровья граждан;
- нести полную ответственность за поведение своих несовершеннолетних детей, не оставлять их без присмотра, компенсировать в полном объеме ущерб, нанесенный ребенком клинике «ДОКТОР ГЛАЗОВ». За ущерб, нанесенный ребенку (включая ущерб здоровью), оставленному без присмотра, администрация Клиники ответственности не несет;
- бережно относиться к имуществу клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ», компенсировать в полном объеме ущерб, нанесенный Клинике Пациентами (Законными представителями и Посетителями);
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

5. Меры безопасности в медицинском учреждении

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности **Пациентам (Законным представителям) и Посетителям клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ»** запрещается:

- проносить в здания и кабинеты 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.);
- пользоваться служебным телефоном;
- курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Учреждения;
- играть в азартные игры.

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;
- выносить из помещения медицинские документы;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку, звукозапись без предварительного разрешения администрации;
- выполнять функции торговых агентов и представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;
- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.

Посещение Клиники в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, проявление агрессивного поведения, использование ненормативной лексики категорически запрещается.

6. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом (Законным представителем) и Клиникой «ДОКТОР ГЛАЗОВ»

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

6.1. В случае конфликтных ситуаций Пациент (Законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ» согласно графику приема граждан или с заявлением в письменном виде.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В

остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

6.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.7. Письменное обращение, поступившее администрации клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента (Законного представителя)

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (Законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. 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. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент (Законный представитель) не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

7.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их Законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья

неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

7.3. В случае отказа Пациента (Законного представителя) от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента (Законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

8. График работы Клиники и ее должностных лиц

8.1. График работы клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ» и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, а также рабочее время должностных лиц.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения.

8.4. Прием населения (Пациентов и их родственников) осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения от 30.12.2014 г. № 956 в установленные часы приема.

ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН РУКОВОДИТЕЛЕМ ОРГАНИЗАЦИИ И ИНЫМИ УПОЛНОМОЧЕННЫМИ ЛИЦАМИ ООО «ДОКТОР ГЛАЗОВ»

Директор Клиники «Доктор Глазов» Хуцишвили Виктория Евгеньевна:
суббота 15.00– 17.00.

Главный врач Клиники «Доктор Глазов» Хуцишвили Гиви Михайлович:
среда 15.00- 17.00.

Прием проводится в кабинете администрации ООО «Доктор Глазов» по предварительной записи.

Информацию о часах приема также можно узнать на сайте Клиники <http://doctor-glazov.ru>, по т. +7 (495) 785- 76-75, через запрос по электронной почте - info@doctor-glazov.ru, уточнить в регистратуре или на информационном стенде Клиники.

8.5. График работы Клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ»: с 9:00 до 20:00 с понедельника по пятницу, с 10:00 до 19:00 суббота – воскресенье.

8.6. График и режим работы утверждаются директором Клиники.

9. Информация о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг

В клинике «ДОКТОР ГЛАЗОВ» производится оказание платной медицинской помощи на основании Договора платных медицинских услуг с Пациентом (Законным представителем), с организациями по ДМС на основании Приказа директора клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ», согласно утвержденного Прейскуранта медицинских услуг клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ».

10. Заключительные положения

10.1. Настоящие Правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, посещающих и пользующихся услугами клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ».

10.2. Персонал Клиники, а также Пациенты (Законные представители, посетители), несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ».

11. Ответственность за нарушение Правил Пациентами, Законными представителями или посетителями клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ»

11.1. В случае нарушения Правил пациентами и иными посетителями, работники клиники «ДОКТОР ГЛАЗОВ» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

11.2. За нарушение Правил Пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности.

12. Нормативные ссылки

Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ,
- Кодексом об административных правонарушениях,
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»,
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»,
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»,

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
 - Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»,
 - Федеральным законом Российской Федерации от 10.07.2001 г. № 87-ФЗ «Об ограничении курения табака»,
 - Федеральным законом Российской Федерации от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия табачного дыма и последствий потребления табака»,
 - Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006;
 - приказом Минздравсоцразвития РФ от 23.04.2012 г. № 390 «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»
- и другими нормативными актами.