**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**

**1.Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2. Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей Общества с ограниченной ответственностью «Современная оптическая компания – Люкс» (далее по тексту – Общество) при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также сотрудников Общества.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Общества и его Пациентов.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте www.optica-vizhu.ru в сети «Интернет».

**II. Порядок обращения пациента в общество. Условия и форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты**

2.1. Общество предоставляет медицинские услуги на условиях иных, чем предусмотрено Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Саратовской области (утвержденной постановлением Правительства Саратовской области);

2.2. Предоставление медицинских услуг Обществом осуществляется только на избранный вид медицинской деятельности, определенный лицензией.

2.3. При заключении договора Пациенту предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.4. Оказание медицинских услуг Пациентам в Обществе осуществляется по их желанию на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

2.5. Пациент обязан оплатить предоставленную Обществом медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

2.6. Расчеты с населением за предоставление медицинских услуг осуществляются в Обществе с применением контрольно-кассовых машин или квитанций (бланков, являющихся документами строгой отчетности, утвержденных в установленном порядке), а также обязаны выдать Пациенту кассовый чек или второй экземпляр квитанции (бланка строгой отчетности), подтверждающие прием наличных денег.

2.7. Медицинская помощь в Обществе осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу/диагностику осуществляется на ресепшн, как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.8. В случае опоздания Пациента более, чем на 15 (пятнадцать) минут, Общество вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

2.9. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Общество о своей неявке.

2.10. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приёма врачей во все дни недели, с указанием часов приёма, подготовке к диагностическим исследованиям, о порядке предварительной записи на приём к врачам, Пациент может получить по телефону, на ресепшн в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Общества либо на ресепшн.

2.11. Общество 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 Общества, либо имуществу Общества, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

2.12. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю Общества.

**III. Права и обязанности пациента**

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

 - выбор врача и выбор медицинской организации;

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

- получение консультаций врачей-специалистов;

- 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, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к персоналу Общества и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях; - выполнять медицинские предписания;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать правила внутреннего распорядка Общества для Пациентов и бережно относиться к имуществу Общества;

- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных.

3.3. Пациентам Общества запрещено:

- проносить на территорию Общества 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;

- находиться в служебных помещениях Общества без разрешения администрации Общества;

- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Общества;

- оставлять в помещениях Общества без присмотра детей в возрасте до 14 лет;

- размещать в помещениях Общества объявления без разрешения администрации Общества;

- преграждать проезд транспорта к входам в Обществе;

- запрещается доступ в помещения Общества лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

**IV. Порядок разрешения конфликтных ситуаций обществом и пациентом**

4.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, в случае неудовлетворения претензии в течение 3 (трех) рабочих дней Пациент имеет право обратится с претензией в письменном виде. При личном приеме Пациент 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 Пациента 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.

4.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — руководителю Общества, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.3 Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее подачи.

4.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

**V. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим врачом. 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

5.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

**VI. Время работы общества и его должностных лиц**

6.1. Время работы Общества и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Общества и его 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.

6.3. Информация о времени работы Общества, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах в Обществе.

**VII. Ответственность за нарушение правил**

7.1. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал Общества вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Общества сотрудниками правоохранительных органов.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу Общества, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Общества, причинение морального вреда персоналу Общества, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Общества, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.