

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «БМГ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила внутреннего распорядка (далее Правила), для потребителей медицинских услуг (далее Пациентов) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в ООО «БМГ», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и ООО «БМГ».
- 1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями генерального директора и иными локальными нормативными актами.
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «БМГ», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - 1.4.1. порядок обращения граждан в ООО «БМГ»;
 - 1.4.2. сведения о правах и обязанностях пациента;
 - 1.4.3. условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты;
 - 1.4.4. порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - 1.4.5. обеспечение приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в ООО «БМГ»
 - 1.4.6. порядок анкетирования пациентов ООО «БМГ»;
 - 1.4.7. режим и график работы ООО «БМГ» и его должностных лиц;
 - 1.4.8. контактные данные.
- 1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг, должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте).

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В ООО «БМГ»

- 2.1. Для получения медицинской помощи пациент обращается в ООО «БМГ».
- 2.2. Записаться на первичный прием к офтальмологу или оптометристу можно следующими способами:
 - 2.2.1. по телефону 8 (8793) 30-73-15, 8 (87934) 48-7-48,

- 2.2.2. электронным образом через сайт opartgallery.ru,
 - 2.2.3. непосредственно в галерее оптики «ОпАрт», расположенной по адресу: г. Пятигорск, ул. Кирова, 78 и г. Ессентуки, ул. Луначарского, 13 и 15а.
- 2.3. При записи на прием сообщается ФИО, дата рождения и контактный телефон пациента. Передавая свои данные, пациент соглашается на обработку своих персональных данных оператором ООО «БМГ» в соответствии с положением о персональных данных оператора.
 - 2.4. Сведения о месте нахождения ООО «БМГ», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <http://opartgallery.ru/>
 - 2.5. При личном приеме с целью получения медицинской помощи, гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).
 - 2.6. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляются следующие документы:
 - 2.6.1. договор на оказание платных медицинских услуг;
 - 2.6.2. согласие на обработку персональных данных пациента;
 - 2.6.3. медицинская карта амбулаторного больного (история развития ребенка), в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации; и др. согласно действующего законодательства РФ.
 - 2.7. Медицинская карта пациента является собственностью ООО «БМГ» и хранится в ООО «БМГ». Медицинская карта на руки пациенту не выдается.
 - 2.8. Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов.
- 3. СВЕДЕНИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА.**
- 3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и др. действующими нормативно-правовыми актами РФ, регулирующих отношения в системе здравоохранения.
 - 3.2. Врачи офтальмологи и оптометристы информируют пациента о его правах и обязанностях, состоянии его здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, обеспечивают указанное информирование в соответствии с требованиями действующего законодательства.
 - 3.3. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
 - 3.3.1. выбор врача и выбор медицинской организации;
 - 3.3.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - 3.3.3. получение консультаций врачей-специалистов;

- 3.3.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - 3.3.5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - 3.3.6. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - 3.3.7. отказ от медицинского вмешательства;
 - 3.3.8. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.
- 3.4. Пациент обязан:
- 3.4.1. соблюдать режим работы организации;
 - 3.4.2. соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов;
 - 3.4.3. соблюдать установленный в учреждении регламент работы;
 - 3.4.4. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - 3.4.5. представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
- 4. УСЛОВИЯ, ПОРЯДОК, ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.**
- 4.1. В ООО «БМГ» медицинские услуги предоставляются всем категориям граждан на платной основе. Медицинский персонал ООО «БМГ» работает по графику.
 - 4.2. Для получения медицинской услуги пациенту необходимо записаться на прием к офтальмологу или оптометристу по телефону 8 (8793) 30-73-15 или 8 (87934) 48-7-48 или на стойке записи на прием в ООО «БМГ». Оплата вносится потребителем заблаговременно или после предоставления услуги, по желанию.
 - 4.3. При наличии свободного времени в графике офтальмолога или оптометриста, медицинская услуга может быть предоставлена незамедлительно.
 - 4.4. Перед прохождением медицинского осмотра у офтальмолога или оптометриста пациент получает медицинскую карту и подписывает пакет всех предусмотренных законодательством РФ документов, включая договор на оказание медицинских услуг и согласие на обработку персональных данных неавтоматизированным способом.
 - 4.5. Медицинская услуга предоставляется в соответствии с договором на оказание медицинских услуг и лицензией на осуществление медицинской деятельности.
 - 4.6. Оплата медицинских услуг может производиться наличным или безналичным расчетом.
- 5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.**
- 5.1. Предоставление информации пациенту о состоянии его здоровья осуществляется в соответствии со ст. 22 закона Российской Федерации от 21.11.2011г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
 - 5.2. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в ООО «БМГ» информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о резуль-

татах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

- 5.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 настоящего Федерального закона, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
- 5.4. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.
- 5.5. Пациент, либо его законный представитель, имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- 5.6. Пациент, либо его законный представитель, имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти».
- 5.7. Если Вы считаете, что Ваше право на информацию о состоянии здоровья не обеспечивается в полном объёме, нарушено или ущемлено, Вы можете обратиться к заместителю директора по медицинской деятельности ООО «БМГ» Носенко О. Б. или, генеральному директору ООО «БМГ» Мищенко Г. Н.

6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРИОРИТЕТА ИНТЕРЕСОВ ПАЦИЕНТА ПРИ ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ООО «БМГ»

- 6.1. В соответствии со ст. 6 закона Российской Федерации от 21.11.2011г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи в ООО «БМГ» реализуется путём:
 - 6.1.1. соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников ООО «БМГ»;
 - 6.1.2. оказания медицинской помощи пациенту с учётом его физического состояния и с соблюдением, по возможности, культурных и религиозных традиций пациента;
 - 6.1.3. организации оказания медицинской помощи пациенту с учётом рационального использования его времени;
 - 6.1.4. обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в ООО «БМГ».

7. ПОРЯДОК АНКЕТИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «БМГ»

- 7.1. Цель анкетирования — изучение мнения пациентов и оценки их удовлетворенности качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи, оказываемой подразделением ООО «БМГ», отдельным специалистом.
- 7.2. Проведение анкетирования в ООО «БМГ» преследует решение следующих задач:

- 7.2.1. Проведение независимой оценки качества оказания услуг ООО «БМГ» в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 7.2.2. Выявление зон неэффективности в качестве медицинской помощи, оказываемой подразделениями, специалистами.
- 7.2.3. Оценка условий оказания медицинской помощи.
- 7.2.4. Оценка соблюдения прав пациентов в ООО «БМГ»
- 7.2.5. Определение структуры и удельного веса тех или иных проблем в качестве оказываемой медицинской помощи (грубое и невнимательное отношение к пациенту; снижение доступности тех или иных исследований, процедур и т. д.)
- 7.2.6. Оценка качества информирования о медицинской организации и об осуществляемой ею деятельности.
- 7.2.7. Принятие адекватных мер по устранению выявленных недостатков и привлечение к ответственности лиц, допустивших нарушения.
- 7.2.8. Разработка профилактических мер по повышению качества, доступности и безопасности медицинской помощи.
- 7.3. Плановое анкетирование пациентов ООО «БМГ» по общим вопросам удовлетворенности качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи проводится не реже 1 раза в квартал.
- 7.4. Анкета может быть заполнена респондентом самостоятельно или под его диктовку исполнителем анкетирования. Исполнитель анкетирования имеет право разъяснять респонденту отдельные формулировки анкеты.
- 7.5. По результатам анкетирования пациентов уполномоченное лицо осуществляет оценку удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи в соответствии с утвержденной методикой.
- 8. РЕЖИМ РАБОТЫ ООО «БМГ» И ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН.**
- 8.1. Галерея оптики «ОпАрт» ООО «БМГ» работает:
ПН-ПТ 09-00 – 20-00, СБ 10-00 – 20-00, ВС 10-00 – 18-00
- 8.2. Заместитель директора по медицинской деятельности Носенко О. Б.
Прием граждан: Вт, чт – с 15:00 до 16:00.
- 8.3. Генеральный директор Мищенко Г. Н.
Прием граждан: Пн, ср – с 15:00 до 17:00
- 9. КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ.**
- 9.1. Генеральный директор
Мищенко Галина Николаевна,
(8793) 30-73-16 (доб. 111).
- 9.2. Заместитель директора по медицинской деятельности
Носенко Ольга Борисовна,
(8793) 30-73-15 (доб. 222).
- 9.3. Регистратура

(8793) 30-73-15, (87934) 48-7-48.

9.4. Кабинет офтальмолога
(8793) 30-73-15 (доб. 221).

9.5. Кабинет оптометриста
(8793) 30-73-15 (доб. 221).

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Изменения в документе утверждаются у генерального директора.

10.2. Ответственным за реализацию Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг является Заместитель директора по медицинской деятельности.

10.3. Документ вступает в действие после его подписания у генерального директора.