**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

**ЗАО «ТВЕРСКАЯ ОПТИКА»**

**УТВЕРЖДАЮ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Генеральный директор**

**ЗАО «Тверская оптика»**

**Глебова Е.П.**

**11 января 2023 года**

**I. 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», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2 Правила внутреннего распорядка (далее именуемые - Правила) определяют нормы

поведения Пациентов и иных посетителей ЗАО «Тверская оптика» при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, а также сотрудников ЗАО «Тверская оптика».

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников ЗАО «Тверская оптика» и его Пациентов.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном

стенде организации и на сайте в сети «Интернет».

**II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ЗАО «Тверская оптика».**

**ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ.**

2.1. Оказание медицинских услуг в ЗАО «Тверская оптика» осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

2.2. Пациент обязан оплатить предоставленную ЗАО «Тверская оптика» медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

2.3. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ,

подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-

кассовый чек). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

2.4. Медицинская помощь в ЗАО «Тверская оптика» осуществляется без предварительной записи .

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени

приёма врачей Пациент может получить по телефону, на ресепшн в устной форме и наглядно — с помощью стендов, расположенных в зале оптики.

2.8. ЗАО «Тверская оптика» вправе отказать в оказании медицинской услуги :

1) лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения

2) в случае хулиганского поведения Пациента, либо поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала организации,а так же имуществу организации.

3)при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных

настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

2.9. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю

ЗАО «Тверская оптика»

**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, о 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 ЗАО «Тверская оптика» 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 ЗАО «Тверская оптика» для Пациентов и бережно относиться к имуществу организации;

- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство,

обработку персональных данных.

3.3. Пациентам ЗАО «Тверская оптика» запрещено:

- проносить в помещения организации 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 ЗАО «Тверская оптика» без разрешения администрации организации;

- курить у центрального входа, в коридорах и кабинетах, зале оптики

- оставлять в помещениях ЗАО «Тверская оптика» без присмотра детей в возрасте до 14 лет;

- размещать в помещениях организации объявления без разрешения администрации

ЗАО «Тверская оптика»

- запрещается доступ в помещения ЗАО «Тверская оптика» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид,

не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

**IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ ЗАО «Тверская оптика» И ПАЦИЕНТОМ**

4.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с

устной жалобой непосредственно к руководителю, заведующей кабинетом диагностики зрения или оставить отзыв в « Книге жалоб и предложений», размещенной в свободном доступе на стенде информации.

В случае неудовлетворения претензии в течение 3 (трех) рабочих дней, Пациент имеет право обратится с претензией в письменном виде генеральному директору ЗАО «Тверская оптика».

При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

. 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.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении

вопросов.

4.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр —

руководителю ЗАО «Тверская оптика», 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 ЗАО «ТВЕРСКАЯ ОПТИКА» 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 находится на входной группе на стенде: «Режим работы».

**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.

7.3. 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.