



Центр косметологии и нитевых технологий «Век Адалин»

ООО «Оптик Эль»

127005, г. Москва, Сущёвская, дом 25, стр.1

тел. +7(495)150-30-03 info@vek-adalin.com vek-adalin.com

ОГРН 1047797074313, ИНН7714584749, КПП 770701001

Лицензия на медицинскую деятельность Л041-01137-77/00383973 от 29. 01. 2020г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

ООО «Оптик Эль»

Животкова Е.Ю.

«01» сентября 2022 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ЦЕНТРЕ КОСМЕТОЛОГИИ И НИТЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ «ВЕК АДАЛИН» ООО «ОПТИК ЭЛЬ»

1. Общие положения

- 1.1. 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 нормативно-правовыми актами.
- 1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ООО «Оптик Эль» (далее – Клиника) при получении 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 Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.
- 1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - Общие положения
 - Порядок обращения пациента;
 - Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
 - Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- 1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах отделений/подразделений Клиники, на сайте Клиники в сети «Интернет».

2. Порядок обращения потребителя медицинских услуг

- 2.1. В Клинике оказывается амбулаторная медицинская помощь.
- 2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Клиники направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.
- 2.3. В случае обращения пациентов в Клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.
- 2.4. В случае обращения в Клинику пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании, остром профессиональном отравлении, необычной реакции на прививку (форма 058/у) в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по РМЭ».
- 2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Режим работы Клиники – понедельник-суббота с 10.00 до 21.00 часов, воскресенье с 10.00 до 19.00 часов.
- 2.6. Прием пациентов врачами Клиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
- 2.7. Предварительная запись пациента на прием к врачу Клиники осуществляется посредством личного обращения или по телефону.
- 2.8. При входе в Клинику пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- 2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Клиники ответственности не несет.
- 2.10. При обращении пациента в Клинику заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.
- 2.11. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
- 2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Клинику по телефону в возможно короткие сроки.
- 2.14. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 2.15. При обращении в Клинику пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.
- 2.16. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных». Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

3. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

- 3.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений, либо направлена на почту Клиники в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.
- 3.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Клиникой. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), направленную на электронную почту Клиники ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.
- 3.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

- 4.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. 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.
- 4.2 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

5. Порядок выдачи результатов лабораторных исследований, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

- 5.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.
- 5.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

- 6.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.
- 6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований

работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.