

УТВЕРЖДАЮ:
Приказ директора
ООО «МЦ «ИнтерВзгляд»
№ 1 от « 3 » января 2023 г.



ПРАВИЛА
внутреннего распорядка и пребывания Пациентов и Посетителей
в Обществе с ограниченной ответственностью
«Медицинский центр «ИнтерВзгляд»
(ООО «МЦ «ИнтерВзгляд»)

СОДЕРЖАНИЕ:

Общие положения.

Раздел 1. Амбулаторно-поликлиническое отделение

1.1. Порядок обращения Пациентов в Амбулаторно-поликлиническое отделение.

1.2. Права Пациента

1.3. Обязанности Пациента

1.4. Ответственность Пациента

Раздел 2. Порядок нахождения в Отделении хирургии

2.1. Порядок направления Пациентов в Отделение хирургии (далее –Отделение).

2.2. Права Пациента, находящегося в Отделении хирургии

2.3. Обязанности Пациента, находящегося в Отделении хирургии

2.4. Порядок оформления листка нетрудоспособности Пациента.

2.5. Ответственность за нарушение настоящих Правил

Раздел 3. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Центром и Пациентом.

Раздел 4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента.

Раздел 5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам.

Общие положения.

Правила внутреннего распорядка и пребывания Пациентов и Посетителей в МЦ «ИнтерВзгляд» (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

Настоящие Правила разработаны с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности Пациентов в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и обеспечения безопасности граждан при посещении ими «МЦ «ИнтерВзгляд», а также работников «МЦ «ИнтерВзгляд».

Настоящие Правила определяют нормы поведения Пациентов и Посетителей, сопровождающих Пациентов при получении ими медицинских услуг.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для Пациентов и Посетителей «МЦ «ИнтерВзгляд».

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления в регистратуре, на информационных стендах «МЦ «ИнтерВзгляд», а также на сайте интервзгляд.рф в сети «Интернет».

Понятия, используемые в настоящих Правилах:

Центр, «МЦ «ИнтерВзгляд» - Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «ИнтерВзгляд» (ООО «МЦ «ИнтерВзгляд»), далее также – МЦ «ИнтерВзгляд».

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

Представитель Пациента - физическое лицо, действующее от имени и по поручению другого лица (представляемого, доверителя) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Амбулаторно-поликлиническое отделение - структурное подразделение МЦ «ИнтерВзгляд», осуществляющее оказание консультативных, диагностических и лечебных медицинских услуг, в амбулаторных условиях.

Амбулаторно-поликлиническое отделение располагается по следующему адресу:
644001, г. Омск, ул. 10 лет Октября, д. 100

Отделение хирургии – структурное подразделение МЦ «ИнтерВзгляд» предназначенное для проведения амбулаторных хирургических мероприятий пациентам, с применением современных медицинских технологий

Отделение хирургии располагается по следующему адресу:
644001, г. Омск, ул. 10 лет Октября, д. 100

Уголок Потребителя – специально установленный стенд (доска) или иные места, в которых в доступной и наглядной форме для Потребителей размещается информация об ООО «МЦ «ИнтерВзгляд» и оказываемых услугах в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

Раздел 1. Амбулаторно-поликлиническое отделение.

1.1. Порядок обращения Пациентов в Амбулаторно-поликлиническое отделение.

В Амбулаторно-поликлиническом отделении установлен режим работы с учетом предоставления Пациентам возможности получения консультативных и диагностических и лечебных медицинских услуг, оказываемых врачами-специалистами в дневное рабочее время, в выходные дни, кроме воскресенья.

Режим работы Амбулаторно-поликлинического отделения установлен:

Понедельник – суббота с 09:00 до 18:00 часов

С расписанием работы конкретного специалиста Амбулаторно-поликлинического отделения можно ознакомиться Уголке Потребителя, на сайте в сети «Интернет» интервзгляд.рф или через единую справочную службу Центра по телефону: (3812) 66-5555, 66-7777.

Предоставление услуг в Амбулаторно-поликлиническом отделении происходит в порядке предварительной записи (за день или несколько дней до желаемого визита) Пациента на прием через единую справочную службу по телефону: (3812) 66-5555, на сайте в сети «Интернет» интервзгляд.рф. Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы специалиста.

Пациент (Представитель Пациента) может получить предварительную информацию о перечне услуг, их стоимости, порядке оплаты и другую интересующую его информацию у сотрудников регистратуры МЦ «ИнтерВзгляд», лично, по телефону (3812) 66-5555, а также на сайте в сети «Интернет» интервзгляд.рф.

Пациент (Представитель Пациента), во время записи по телефону или непосредственно в регистратуре МЦ «ИнтерВзгляд», может выбрать день и время приема из имеющихся свободных мест в записи, про которые ему сообщит регистратор МЦ «ИнтерВзгляд»,

Во время записи на прием Пациент (Представитель Пациента) должен четко указать услугу или услуги, на которые он записывается, в противном случае МЦ «ИнтерВзгляд» имеет право отказать ему в предоставлении услуги.

Медицинский регистратор МЦ «ИнтерВзгляд», действующий от имени МЦ «ИнтерВзгляд», заключает с Пациентом (Представителем Пациента) письменный договор на оказание платных медицинских услуг по форме, утвержденной МЦ «ИнтерВзгляд». Последующее обращение Пациента в Центр оформляется дополнительными соглашениями или отдельными договорами, содержащими условия о наименовании, виде медицинской услуги, сроке ее оказания, стоимости, а также сведения о лице, непосредственно оказывающем медицинскую услугу.

Во исполнение Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» для заключения договора на оказание платных медицинских услуг, Пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность и сообщает свои персональные данные: фамилия, имя, отчество, возраст, адрес места жительства и контактный телефон, ИНН и СНИЛС, заполняет «Согласие на обработку персональных данных», утвержденное МЦ «ИнтерВзгляд» в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

При обращении Пациента в МЦ «ИнтерВзгляд» с Пациентом заключается договор оказания платных медицинских услуг.

Также медицинским регистратором оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, для заполнения которой Пациент сообщает свои паспортные данные и иные необходимые сведения. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью Центра. Оригинал или копия медицинской карты может быть выдана Пациенту или иным заинтересованным лицам только в случаях, предусмотренных настоящими Правилами и законом.

В МЦ «ИнтерВзгляд» возможно получение медицинских услуг анонимно. В этом случае предъявление Пациентом документа удостоверяющего личность не требуется, в графах договора предоставления платных медицинских услуг, содержащих сведения о фамилии, имени и отчестве, адресе места жительства и телефоне потребителя, должно быть зафиксировано: "анонимно". В медицинской карте амбулаторного больного вышеназванные персональные данные пациента оформляются аналогичным образом. Предоставление услуг Пациентам анонимно возможно только при предоставлении медицинских услуг на платной основе за счет средств Пациента.

Пациент обязан явиться на прием в МЦ «ИнтерВзгляд» в назначенный день и время, но не позже, чем за 15 минут до начала приема обратиться в регистратуру для оформления услуги.

Если Пациент не может явиться в назначенное время, в случае необходимости отмены самого визита или необходимости изменения назначенного времени визита, Пациент обязан своевременно предупредить об этом сотрудников справочной службы МЦ «ИнтерВзгляд» по тел. (3812) 66-5555.

В случае если Пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом или опоздал более чем на 15 минут, запись может быть отменена без сохранения очередности.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудники справочной службы, медицинские сестры кабинетов, предупреждают об этом Пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был сообщен Пациентом при заключении договора оказания платных медицинских услуг и оформления медицинской карты. При этом по желанию Пациента, запись переносят на другое, удобное для него время в случае наличия такой возможности.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия Пациентом (Представителем) на медицинское вмешательство (ст. 20, Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ).

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом (Представителем), медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента.

1.2. Права Пациента.

Пациент имеет право:

- на охрану здоровья;
- на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- на информацию о факторах, влияющих на здоровье;
- на медицинскую помощь, в том числе на:
 - выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством РФ
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - получение консультаций врачей-специалистов;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - 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, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - получение информации:
- о своих правах и обязанностях,

- о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;

- путем непосредственного ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

- путем получения, на основании письменного заявления, отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копии и выписки из медицинских документов.

- иные права и гарантии, предусмотренные действующим законодательством РФ.

1.3. Обязанности Пациента.

Пациент обязан:

• заботиться о своем здоровье, принимать меры по его сохранению, укреплению, восстановлению,

• своевременно обращаться за медицинской помощью;

• находясь на лечении, соблюдать, установленный лечащим врачом режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

• соблюдать настоящие Правила;

• в общении с медицинским персоналом придерживаться общепринятых норм этики, соблюдать правила вежливого общения;

• не приходите на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

• своевременно являться на прием к врачу и заблаговременно предупреждать о невозможности явки;

• являться на лечение и осмотры, консультации в установленное и согласованное с врачом время;

• предоставить подробную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья и здоровья своих близких, ранее перенесенных травмах, операциях, отравлениях, наследственных заболеваниях, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях, непереносимости лекарственных препаратов и других аллергических реакциях, противопоказаниях, а также сообщать иные сведения, имеющие существенное значение для постановки диагноза и определение плана и тактики лечения заболевания, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами;

• ознакомиться с рекомендованным планом обследования и лечения и соблюдать его;

• своевременно и неукоснительно выполнять все рекомендации, предписания и назначения лечащего врача, других врачей-специалистов и иных медицинских работников, принимающих участие в оказании медицинской помощи;

• немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

• не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов, Посетителей и медицинского персонала Центра;

• соблюдать установленный режим работы «МЦ «ИнтерВзгляд», настоящие Правила, а также иные инструкции Центра;

• соблюдать правила личной гигиены;

• соблюдать правила пожарной безопасности;

• посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

• при входе в здание «МЦ «ИнтерВзгляд» надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

• при входе в медицинский кабинет отключить мобильный телефон или перевести его в беззвучный режим.

• не вмешиваться в действия лечащего врача либо не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- не допускать проявлений неуважительного отношения к работникам Центра, другим Пациентам и Посетителям Центра;

- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях «МЦ «ИнтерВзгляд».

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников МЦ «ИнтерВзгляд», Пациентов и Посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения 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;

- находиться в служебных помещениях без разрешения;

- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики и другие психотропные средства в помещениях Центра;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещения документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации Центра;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МЦ «ИнтерВзгляд»;

- выполнять в помещениях МЦ «ИнтерВзгляд» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях «МЦ «ИнтерВзгляд» в верхней одежде, грязной обуви.

В холодное время года Пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхнюю одежду в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

Запрещается доступ в здания и помещения ООО «МЦ «ИнтерВзгляд» лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

1.4. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

- В случае нарушения Пациентами и Посетителями настоящих Правил работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинскому персоналу «МЦ «ИнтерВзгляд», другим Пациентам и Посетителям, нарушение режима работы Центра, настоящих Правил, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации «МЦ «ИнтерВзгляд», а также материального ущерба имуществу Центра, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

- В случае невыполнения Пациентом рекомендаций и назначений лечащего врача, в том числе в случае несогласованной с лечащим врачом неявки на осмотр, неявки для проведения инструментальных, лабораторных и прочих исследований, действия Пациента квалифицируются как отказ от получения медицинских услуг, который является основанием для расторжения по инициативе Пациента договора на оказание медицинских услуг, о чем администрация Центра уведомляет Пациента.

Глава 2. Отделение хирургии.

2.1. Порядок направления Пациентов в Отделение хирургии (далее – Отделение хирургии).

Отделении хирургии МЦ «ИнтерВзгляд» - состоит из 3 помещений:

1. Операционная предназначенная для проведения амбулаторных хирургических мероприятий пациентам с заболеваниями переднего и заднего отрезка глазного яблока.
2. Лазерная операционная, предназначенная для проведения амбулаторных хирургических мероприятий пациентам с аномалией рефракции зрения;
3. Операционная общего назначения

Направление Пациента в Отделение хирургии осуществляется на основании заключенного между Пациентом (Представителем Пациента) и Центром Договора на оказание платных медицинских услуг и направления врача-специалиста.

Для оформления Договора на оказание платных медицинских услуг Пациент (Представитель пациента) предъявляет паспорт и сообщает свои персональные данные: фамилия, имя, отчество, возраст, адрес места жительства и контактный телефон, ИНН и СНИЛС.

При направлении в Отделение хирургии Пациент должен иметь при себе:

- документ, удостоверяющий личность;
- сменную обувь;

2.2. Права Пациента, находящегося в Отделении хирургии.

Пациент, находящийся в Отделении хирургии, имеет право:

- на охрану здоровья;
- на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- на информацию о факторах, влияющих на здоровье;
- на медицинскую помощь, в том числе на:
 - выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством РФ;
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - получение консультаций врачей-специалистов;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - отказ от медицинского вмешательства;
 - получение информации:
 - о своих правах и обязанностях,
 - о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
 - путем непосредственного ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
 - путем получения, на основании письменного заявления, отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копии и выписки из медицинских документов.
- иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

2.3 Обязанности Пациента, находящегося в Отделении хирургии.

Пациент, находящийся в Отделении хирургии, обязан:

- заботиться о своем здоровье, принимать меры по его сохранению, укреплению, восстановлению,
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать, установленный лечащим врачом режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- соблюдать настоящие Правила;
- в общении с медицинским персоналом придерживаться общепринятых норм этики, соблюдать правила вежливого общения;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- не покидать самовольно территорию Отделение хирургии без согласования с лечащим врачом;
- своевременно являться на прием к врачу и заблаговременно предупреждать о невозможности явки;
- являться на лечение и осмотры, консультации в установленное и согласованное с врачом время;
- предоставить подробную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья и здоровья своих близких, ранее перенесенных травмах, операциях, отравлениях, наследственных заболеваниях, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях, непереносимости лекарственных препаратов и других аллергических реакциях, противопоказаниях, а также сообщать иные сведения, имеющие существенное значение для постановки диагноза и определение плана и тактики лечения заболевания, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все рекомендации, предписания и назначения лечащего врача, других врачей-специалистов и иных медицинских работников, принимающих участие в оказании медицинской помощи;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе операции;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов, Посетителей и медицинского персонала МЦ «ИнтерВзгляд»;
- соблюдать установленный режим работы МЦ «ИнтерВзгляд», правила личной гигиены, а также иные инструкции ООО «МЦ «ИнтерВзгляд»;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- не вмешиваться в действия лечащего врача либо не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к работниками МЦ «ИнтерВзгляд», другим Пациентам и Посетителям МЦ «ИнтерВзгляд»;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МЦ «ИнтерВзгляд»;
- поддерживать чистоту и порядок во всех помещениях МЦ «ИнтерВзгляд».

В ООО «МЦ «ИнтерВзгляд» не рекомендуется приносить ценные вещи. За принесенные Посетителями ценные вещи (в том числе оставленные без присмотра) ООО «МЦ «ИнтерВзгляд» ответственности не несет.

Время проведения медицинских процедур осуществляется согласно назначениям лечащего врача.

2.4. Порядок оформления листка нетрудоспособности Пациента.

По результатам проведенной амбулаторной операции каждый Пациент получает на руки выписку из истории болезни.

Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность Пациента, является установленной формы электронный листок нетрудоспособности. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

2.5. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

В случае нарушения Пациентами и Посетителями настоящих Правил работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинскому персоналу ООО «МЦ «ИнтерВзгляд», другим Пациентам и Посетителям, нарушение режима работы ООО «МЦ «ИнтерВзгляд», настоящих Правил, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации ООО «МЦ «ИнтерВзгляд», а также материального ущерба имуществу ООО «МЦ «ИнтерВзгляд», влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

В случае невыполнения Пациентом рекомендаций и назначений лечащего врача, в том числе в случае несогласованной с лечащим врачом неявки на осмотр, неявки для проведения инструментальных, лабораторных и прочих исследований, действия Пациента квалифицируются как отказ от получения медицинских услуг, который является основанием для расторжения по инициативе Пациента договора на оказание платных медицинских услуг, о чем администрация Центра уведомляет Пациента.

Раздел 3. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Центром и Пациентом.

В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (Представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Центра согласно графику приема граждан или обратиться с письменным обращением в регистратуру ООО «МЦ «ИнтерВзгляд».

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан.

Часы приема граждан главным врачом определяется Приказом директора ООО «МЦ «ИнтерВзгляд».

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента (Представителя Пациента) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Порядок рассмотрения претензий (обращений) Пациентов в Центре регламентируется Положением о порядке рассмотрения претензий (обращений) граждан в ООО «МЦ «ИнтерВзгляд», утверждаемым директором.

Раздел 4. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.

Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Центра.

Информация 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.

В отношении несовершеннолетних в возрасте младше пятнадцати лет, больных наркоманией, в возрасте младше шестнадцати лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их Представителям.

В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

При разглашении врачебной тайны лица, виновные в этом, несут ответственность, установленную действующим законодательством РФ.

Раздел 5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам.

1. Справки и медицинские заключения выдаются гражданам при их личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность:

- для граждан Российской Федерации от 14 лет и старше	паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
- для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом от 19.02.1993 №4528-1 «О беженцах»	удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;
- для иностранных граждан, постоянно проживающих в Российской Федерации;	паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- для лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации	документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- для иностранных граждан, временно проживающих в Российской Федерации	паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации;
- для лиц без гражданства, временно проживающих в Российской Федерации	документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации либо документ установленной формы, выдаваемый в Российской Федерации лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность;
- для несовершеннолетних, больные наркоманией, в возрасте до 16 лет - для иных несовершеннолетних в возрасте до 15 лет - для лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным (решение суда)	выдаются их законным представителям при предъявлении документа, удостоверяющего личность законного представителя, а также документа, подтверждающего полномочия законного представителя;

2. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо.

4. Справки могут содержать следующие сведения:

- а) о факте обращения гражданина за медицинской помощью;
- б) об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации;
- в) о факте прохождения гражданином медицинского освидетельствования, медицинских осмотров, медицинского обследования и (или) лечения;
- г) о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;
- д) об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием;
- е) о наличии (отсутствии) медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;
- ж) иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в ООО «МЦ «ИнтерВзгляд».

5. Справки оформляются в произвольной форме с проставлением штампа ООО «МЦ «ИнтерВзгляд» или на бланке ООО «МЦ «ИнтерВзгляд», подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью ООО «МЦ «ИнтерВзгляд», в оттиске которой должно идентифицируется полное наименование ООО «МЦ «ИнтерВзгляд».

6. Медицинские заключения выдаются гражданам по результатам проведенных медицинских освидетельствований, медицинских осмотров, диспансеризации, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством Российской Федерации предусматривается наличие медицинского заключения.

7. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования гражданина, в том числе комиссионного, и содержат комплексную оценку состояния здоровья гражданина, включая:

- а) описание проведенного обследования и (или) лечения, их результатов;
- б) оценку обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов;
- в) обоснованные выводы:
 - о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания (состояния), факторов риска развития заболеваний;
 - о наличии медицинских показаний или медицинских противопоказаний для применения методов медицинского обследования и (или) лечения, санаторно-курортного лечения, осуществления отдельных видов деятельности, учебы;
 - о соответствии состояния здоровья работника поручаемой ему работе, соответствия учащегося требованиям к обучению;
- г) иные сведения, касающиеся состояния здоровья гражданина и оказания ему медицинской помощи.

8. Медицинские заключения оформляются в произвольной форме с проставлением штампа ООО «МЦ «ИнтерВзгляд» или на бланке ООО «МЦ «ИнтерВзгляд», подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, главным врачом ООО «МЦ «ИнтерВзгляд», заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью ООО «МЦ «ИнтерВзгляд». В случае вынесения медицинского заключения врачебной комиссией ООО «МЦ «ИнтерВзгляд» медицинское заключение также подписывается членами и руководителем врачебной комиссии.

9. Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию гражданина.