

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТОМАТОЛОГИИ «ООО «ДарияМед»

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом 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», ФЗ 135, иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Родные люди» (далее – Клиника), при получении медицинских и дополнительных услуг с целью обеспечения условий для улучшения качества оказания медицинских услуг, услуг медицинского сервиса, либо услуг, косвенно связанных с медицинскими, для обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также сотрудников Клиники. Соблюдение настоящих правил пациентами и посетителями Клиники является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники, а также предоставляются для ознакомления по запросу администраторам. Факт подписания Пациентами договоров оказания платных медицинских услуг означает согласие с настоящими Правилами. Настоящие Правила включают: 1. Основные понятия. 2. Права и обязанности Пациента. 3. Порядок обращения Пациента в Клинику. 4. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1. **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ** В настоящих Правилах используются следующие основные понятия: Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию. Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими – услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи. Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи, независимо от наличия у него заболевания и от его состояния. Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее Пациентов, для которого Клиника не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (сопровождающих лиц). Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ними его лечения в Клинике. Лечащий врач:
 - Организует своевременное квалифицированное обследование и лечение Пациента;
2. • Предоставляет Пациенту в понятной и доступной форме информацию о состоянии здоровья Пациента; ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

3. • По требованию Пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
4. • При необходимости созывает консилиум врачей. Рекомендации врачей-специалистов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи. Лечащий врач, по согласованию с главным врачом Клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения Пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА 2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующим санитарно-гигиеническим требованиям; • получение консультаций врачей-специалистов;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанных с ним рисках, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
 - получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - отказ от медицинского вмешательства;
 - предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
 - непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
 - получение, на основании письменного заявления, копий и выписок из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
 - проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе Пациента, оплачиваются из личных средств Пациента.
 - возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
 - иные права, предусмотренные нормами действующего законодательства РФ.
- ## 2.2. Пациент обязуется:
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; • своевременно обращаться за медицинской помощью;
 - находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и Правила поведения Пациента в Клинике;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
 - не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
 - своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
 - являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
 - сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечение заболевания;
 - информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
 - при намерении получить медицинскую помощь подписать информированное добровольное согласие на медицинско вмешательство;
 - ознакомиться с планом лечения и соблюдать его;
 - своевременно и неукоснительно выполнять все предписания Лечащего врача;
 - немедленно информировать Лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
 - не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и работников Клиники;
 - соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;
 - посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
 - при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;
 - не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
 - не допускать проявлений неуважительного отношения к другим Пациентам и работникам Клиники;
 - бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
 - вести телефонные разговоры за пределами Клиники.
- 2.3. Пациентам и Посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарноэпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, Пациентов и Посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:
- проносить в здания и служебные помещения Клиники 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 (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
 - находится в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;
 - употреблять пищу в помещениях Клиники;
 - курить на крыльце, в коридорах, фойе и др. помещениях Клиники;
 - громко разговаривать, разговаривать по телефону, шуметь, хлопать дверьми;
 - оставлять малолетних детей без присмотра;
 - выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находится в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находится в кабинетах, коридорах в верхней одежде, грязной обуви. Запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В УЧРЕЖДЕНИЕ 3.1. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни и здоровью гражданина) Пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 (с сотового – 903).

3.2. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

3.3. Запись на прием:

- Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их примерной стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Клиники непосредственно, или по телефонам: +7 915 895 54 01;

- прием осуществляется по предварительной записи. В случае явки Пациента без записи специалисты Клиники могут отказать в приеме по объективным причинам (кроме экстренных случаев);

- дату и время приема Пациент выбирает из имеющихся свободных, по согласованию с администратором;

- Пациент прибывает на прием к врачу за 20 минут до назначенного времени;

- если Пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора;

- в случае опоздания Пациента более чем на 10 минут, врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день;

- в случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом;

- Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, прием безоговорочно переносится.

3.4. Согласно Постановлению Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», с каждым Пациентом заключается соответствующий договор оказания платных медицинских услуг; 3.5. В регистратуре Клиники при первичном обращении Пациента оформляется договор на оказание платных медицинских услуг, в который вносятся следующие сведения о Пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), паспортные данные, пол, дата рождения, адрес по данным прописки (регистрации), действующий контактный телефон; 3.6. В регистратуре Клиники при первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о Пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения, адрес по данным прописки (регистрации), действующий контактный телефон. Медицинская карта Пациента является медицинской документацией Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на

руки пациенту не выдается (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ), а переносится в кабинет медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос карты из помещений Клиники без согласования с руководством Клиники.

3.7. Прием пациента

- при входе в Клинику Пациент надевает бахилы;
- Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала Клиники;
- нахождение сопровождающих Пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения Лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний;
- во время осмотра врач устанавливает диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения, о чем подробно информирует пациента в доступной для него форме. Также Пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения;
- при отказе Пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия;
- в случае необходимости Пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае Клиника выписывает соответствующее направление;
- необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение Пациентом всех предписаний и рекомендаций врача.

3.8. Оплата Сумма оплаты определена актуальным на день оказания услуги прайс-листом Клиники. Оплата услуг производится в рублях, наличным или безналичным расчетом. Возможна оплата третьими лицами.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

4.1. В случае нарушения Пациентами и иными Посетителями Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

4.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважения к работникам Клиники, другим Пациентам и Посетителям, нарушение общественного порядка в 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 действующим гражданским, административным и уголовным законодательством Российской Федерации.