

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей клиники ООО «Стоматология 21»

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей клиники ООО «Стоматология 21» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ и устанавливающими правила поведения пациентов в учреждениях здравоохранения.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в ООО «Стоматология 21» (далее – Клиника) при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

Настоящие Правила включают:

- Правила поведения пациентов и посетителей в Клинике;
- Правила поведения пациента у врача;
- Правила поведения Пациентов при возникновении конфликтной ситуации с врачом;
- Ответственность пациентов за несоблюдение Правил.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «Стоматология 21».

1.5. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники и на официальном сайте Клиники в сети «Интернет».

2. Правила поведения пациентов и посетителей в Клинике

2.1 Пациент для получения в Клинике платных медицинских услуг предварительно записывается к врачу соответствующей специальности по телефонам, указанным на официальном сайте Клиники (+79662498833, 8(8352)49-88-33), или через официальный сайт Клиники ([https:// stomatologia-21.ru](https://stomatologia-21.ru)), или лично обратившись в регистратуру Клиники. День и время приёма врачом выбирается Пациентом из имеющихся свободных часов по согласованию с администратором.

2.2. При обращении в регистратуру Клиники пациент обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность, полис добровольного медицинского страхования (при необходимости).

2.3. При первичном обращении в Клинику, оформляется Договор на предоставление платных медицинских услуг по утвержденной форме, включающий раздел о согласии потребителя (пациента) на обработку персональных данных.

2.4. На каждого пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего пациента. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут врач оставляет за собой право перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.

2.5. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента незамедлительно с момента, как стало известно об этом.

2.6. Пациенты, обратившиеся в регистратуру Клиники с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в графике работы. При отсутствии данного условия регистратор имеет право назначить прием на другой день.

2.7. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), оказывается первая медицинская помощь медперсоналом Клиники в пределах имеющихся возможностей, проводится организация вызова бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в медицинскую организацию по профилю возникшего состояния.

2.8. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием Пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени. Медицинские документы хранятся в регистратуре Клиники. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.9. При обращении в Клинику Пациент обязан:

- соблюдать настоящие правила поведения пациентов;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, не допускать по отношению к медицинским и другим работникам оскорблений, нецензурных выражений, ругани и угрозы;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- не нарушать тишину и покой медицинского персонала и других пациентов.
- 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;
- соблюдать меры предосторожности при контактах с другими пациентами, медицинскими работниками, в случае если Пациент знает о наличии у него заболевания, представляющих опасность для окружающих;
- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, и в том числе рекомендуемую врачом-специалистом диету, повторные явки на прием);
- сотрудничать с врачом-специалистом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в помещениях Клиники и на прилегающей территории, предназначенных для оказания медицинских услуг;
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в Клинике и прилегающей к Клинике территории;

- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов, соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (туалет, санузел).

2.10. Пациентам запрещается:

- проносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- проносить в помещения Клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения Администрации Клиники;

- потреблять пищу в коридорах и других помещениях Клиники, не предназначенных для потребления пищи;

- курить в помещениях Клиники и на прилегающей к Клинике территории;

- оскорблять, то есть унижать честь и достоинство медицинских и иных работников, других пациентов, в неприличной форме, хамить, нецензурно выражаться;

-громко разговаривать, шуметь;

- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;

- выносить из Клиники медицинские документы, полученные для ознакомления;

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

- размещать в помещениях Клиники объявления рекламного характера и иные без разрешения администрации Клиники;

- производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;

- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

- преграждать проезд транспорта к зданиям Клиники;

- проходить в здание и помещения Клиники, к лечащему врачу в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

2.11. Оплата оказанных услуг Пациентом осуществляется в кассе регистратуры. Передавать медицинским работникам на руки денежные средства запрещается.

2.12. Персонал Клиники имеет право удалить пациента из здания Клиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

3. Правила поведения пациента у врача

3.1. Перед первым посещением Пациент заполняет анкету, в котором указывает известные ему сведения о состоянии здоровья, в том числе сведения о перенесенных и сопутствующих заболеваниях, непереносимости и аллергических реакциях на лекарства.

3.2. Пациент заходит в медицинский кабинет только по приглашению персонала Клиники. В целях соблюдения санитарно-эпидемиологического режима Пациент заходит в медицинский кабинет в бахилах или в сменной обуви. Верхняя одежда оставляется в гардеробе.

3.3. Нахождение сопровождающих пациента лиц в медицинском кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Непосредственно перед медицинским вмешательством Пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.4. В случае отказа от медицинского вмешательства пациенту оформляет отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан». Пациенту разъясняются возможные последствия отказ от медицинского вмешательства, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом.

3.5. В холле и лечебных кабинетах клиники установлено аудио и видеонаблюдение в целях обеспечения безопасности сотрудников, а также в целях осуществления контроля за качеством проводимого лечения.

3.6. Медицинская карта пациента после окончания лечения оформляется и сдается на хранение в медицинский архив Клиники.

4. Правила поведения Пациентов при возникновении конфликтной ситуации с врачом

4.1. В соответствии с п.4 раздела II Кодекса врачебной этики Российской Федерации, одобренным Всероссийским Пироговским съездом врачей 7 июня 1997 г., врач имеет право отказаться от лечения, если уверен, что между ним и пациентом нет необходимого взаимного доверия, если чувствует себя недостаточно компетентным или не располагает необходимыми для проведения лечения возможностями, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

4.2 В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, руководитель Клиники организывают замену лечащего врача.

4.3 В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в Клинику устно (по телефону или на личном приеме) или в письменной форме.

4.4. Письменная форма обращения пациента в Клинику обязательна при наличии у пациента претензий следующего характера:

- жалобы на качество медицинских услуг;
- требования о возврате уплаченных денежных средств;
- требования о компенсации причиненных убытков.

4.5. При поступлении от пациента устных претензий не связанных с качеством медицинских услуг, данные претензии разрешаются в переговорном порядке администратором Клиники с привлечением, в случае необходимости, иных компетентных в данной ситуации специалистов Клиники.

4.6. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Все обращения пациентов, поступившие в письменной форме как на личном приеме, так и по почте, регистрируются администратором Клиники в Журнале регистрации обращений.

4.8. Письменное обращение, поступившее в Клинику, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо, по просьбе пациента, вручается пациенту лично или его уполномоченному представителю с отметкой о вручении на экземпляре Клиники.

4.9. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются в порядке, предусмотренном положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности.

5. Ответственность пациентов

5.1. Пациент несёт ответственность за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, невыполнение указаний (рекомендаций) лечащего врача, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента, отказ от оказания медицинской помощи, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

5.2. В случае нарушения Пациентами и их законными представителями настоящих Правил, общественного порядка, в том числе неадекватного поведения пациента, выраженного в повышении голоса, агрессии, осуществлении угрозы (словесной или физической) по отношению к медицинским работникам Клиники, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии угрозы здоровью Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим Пациентам и посетителям, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Клиники, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.