

# Правила поведения пациентов в стоматологической клинике ООО «21 ВЕК» (правила внутреннего распорядка посетителей)

## 1. Общая информация

1.1. Настоящие Правила поведения пациентов в (далее - Правила) устанавливают правила получения медицинской помощи, правила записи и поведения пациентов стоматологической клинике ООО «21 ВЕК» (далее - Клиника).

1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Законом «О защите прав потребителей» и иными действующими нормативно-правовыми актами.

1.3. Стоматологическая клиника проводит санацию полости рта взрослого населения, оказывает доврачебную и первичную специализированную медицинскую помощь при стоматологических заболеваниях и аномалиях челюстно-лицевой области, проводит ортопедическое лечение пациентов с врожденными и приобретенными дефектами зубного ряда, зубов, проводит комплексное ортодонтическое лечение зубочелюстнолицевых аномалий и деформаций, использует современные методы профилактики, диагностики и лечения стоматологических заболеваний.

1.4. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Клинике 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 сотрудников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.5. Медицинская помощь в Клинике оказывается на платной основе путем наличных и безналичных расчетов.

1.6. Режим работы Клиники - ежедневно, с 9.00 - 20.00 час. Доступ пациентов в Клинику осуществляется ежедневно, с 9.00 - 19.45. час.

1.7. Пациент может получить предварительную информацию о перечне услуг, их стоимости, режиме работы врачей, уровне их профессиональной подготовки и другую интересующую информацию на ресепшене и на сайте Клиники в сети интернет.

## 2. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

*Медицинская услуга* - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

*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.

*Посетитель* - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее пациента, для которого Клиника не является местом работы.

*Лечащий врач* - врач - стоматолог любой специальности, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период

наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

### **3. Права и обязанности пациента**

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 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;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, 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;
- выражение 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, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования.

3.2. Пациент обязан:

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;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники;
- ознакомиться с рекомендованным 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 медицинские кабинеты Клиники в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических 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.н. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах и других помещениях;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- 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 Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Клиники.

#### **4. Запись на прием к врачам-специалистам.**

4.1. Плановая стоматологическая помощь осуществляется в Клинике по предварительной записи. Существуют следующие виды записи на прием - при личном обращении пациента к администратору в регистратуру, запись по телефону 8 (867 2) 53-70-00, онлайн запись через официальный сайт Клиники.

4.2. При записи на прием Пациент имеет право выбрать врача-специалиста и удобное для себя время приема.

4.3. Время прохождения диагностического обследования, а также время начала приема врача может сопровождаться небольшим временем ожидания, это обусловлено тем, что у пациентов разная степень сложности заболевания и продолжительность лечения (консультации) может превышать запланированный отрезок времени на прием.

#### **5. Правила получения медицинской помощи**

5.1. Пациенту необходимо снять верхнюю одежду и сдать ее в гардероб. Клиника не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в верхней одежде пациентов. Надеть на обувь бахилы.

5.2. С целью осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, требований этики, медицинской деонтологии в Клинике ведется аудио- и видео - запись.

5.3. Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте вовремя и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией к другому специалисту.
- рекомендации консультантов 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.

#### **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 служебных помещениях 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.