

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Стома-денталь»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Стома-Денталь»
Соколова Л.Ю. _____
«10» января 2023 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Стома-Денталь»

I. Общие положения

1.1 Правила поведения пациентов и посетителей (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом Российской Федерации и иным законодательством. Правила являются внутренним нормативным документом Организации, регламентирующим правила поведения граждан при их обращении за медицинской помощью и нахождении в Клинике, сопровождающих их лиц и законных представителей (далее – пациент).

1.2 Правила определяют нормы поведения пациентов и посетителей в ООО «Стома-денталь» (далее по тексту-Организация) при получении медицинских/немедицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского/немедицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Организации, а также работников Организации.

1.3 Настоящие Правила доводятся до сведения пациентов и посетителей путем размещения информации на стендах, расположенных в помещении Организации.

II. Информирование пациентов и иных граждан о Правилах

2.1 Пациенты и посетители имеют право на:

- 2.1.1 Уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников Организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 2.1.2 Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи
- 2.1.3 Получение консультации врача-специалиста;
- 2.1.4 Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
- 2.1.5 Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.

2.1.6 Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

2.1.7

III. Права и обязанности пациента

3 При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- 3.1 уважительное и гуманное отношение со стороны работников Организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 3.2 получение информации о фамилии, имени, (при наличии) отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи, об уровне их профессиональной подготовки и опыте работы по специальности;
- 3.3 обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 3.4 облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- 3.5 выбор, в т.ч. при добровольной смене, лечащего врача при условии его согласия;
- 3.6 медицинское вмешательство при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в письменной форме в виде добровольного информированного согласия пациента на медицинское вмешательство;
- 3.7 отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в письменной форме в виде добровольного информированного отказа пациента от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- 3.8 обращение с жалобой к должностным лицам Организации, а также в органы государственного контроля/надзора или в суд;
- 3.9 сохранение работниками Организации в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, а также полученных от него любыми работниками Организации в устной и письменной форме, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- 3.10 получение от лечащего врача или иного должностного лица Организации полной и достоверной информации о состоянии своего здоровья, результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, о применяемых методах диагностики и лечения, включая оперативное вмешательство и анестезиологическое пособие, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях в доступной и понятной для него (либо его законного представителя) форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии;
- 3.11 выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.12 использование холла, коридоров, туалета для посетителей, гардероба и других общедоступных помещений Клиники по их назначению.

4 Пациент обязан:

- 4.1 принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 4.2 своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 4.3 уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- 4.4 предоставлять лечащему врачу и/или среднему медицинскому работнику Организации,

- оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 4.5 предоставлять лечащему врачу полную и достоверную информацию о принимаемых лекарственных средствах и установленных имплантах;
 - 4.6 пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
 - 4.7 своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача и других медицинских специалистов Организации;
 - 4.8 сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - 4.9 после проведения медицинских вмешательств покидать Клинику только с разрешения лечащего врача;
 - 4.10 немедленно сообщать лечащему врачу или, в случае его недоступности, другим медицинским работникам Организации, медицинским регистраторам или руководителю информацию об ухудшении самочувствия и иных существенных изменениях в состоянии своего здоровья;
 - 4.11 бережно относиться к имуществу Организации;
 - 4.12 соблюдать Правила, в т.ч. правила поведения пациента в Клинике.

IV. Правила поведения пациента в Клинике

- 5 В помещениях Клиники и на прилегающей территории (ближе 15 метров от входа) пациент обязан:
 - 5.1 соблюдать законные права и интересы других пациентов, Организации, ее работников или иных лиц;
 - 5.2 соблюдать федеральные законы и подзаконные акты и иные нормативно-правовые акты, регламентирующие поведение граждан в общественных местах и в медицинских организациях;
 - 5.3 соблюдать санитарно-гигиенический режим, в том числе:
 - чистоту, тишину и порядок;
 - использовать личные средства индивидуальной защиты от респираторной инфекции в случае простудного заболевания или наличия любых его признаков, а также в период эпидемий гриппа и других инфекционных заболеваний;
 - при входе в Клинику снимать верхнюю одежду и помещать ее в гардероб, на обувь надевать чистые бахилы;
 - выбрасывать мусор, включая предметы личной гигиены, только в мусорные корзины;
 - при выходе из Клиники выбрасывать использованные бахилы только в специальную урну;
 - правила личной гигиены;
 - 5.4 соблюдать режим работы Клиники, в том числе:
 - являться на прием к специалистам не позднее, чем за 5 минут до назначенного времени или за большее время, если этого требует подготовка к медицинскому вмешательству, о чем пациент был заблаговременно предупрежден;
 - заблаговременно сообщать медицинскому регистратору о невозможности своего появления в Клинике к назначенному времени приема;
 - 5.5 выполнять требования работников Организации, направленные на соблюдение Правил, санитарно-эпидемического режима, режима работы Клиники, федерального и регионального законодательства и законных интересов граждан, Организации и третьих лиц.
- 6 В помещениях Клиники и на прилегающей территории (ближе 15 метров от входа) категорически запрещено:

- 6.1 курить;
 - 6.2 распивать спиртные напитки;
 - 6.3 мусорить и пачкать помещения Клиники, мебель, оборудование, других лиц и их одежду;
 - 6.4 производить шум, в т.ч. кричать и громко разговаривать, хлопать дверьми, специально топать и стучать, воспроизводить аудио- и видеозаписи с высоким уровнем громкости, играть на музыкальных инструментах, использовать различные предметы, инструменты, приспособления и устройства для производства громких звуков и т.д.;
 - 6.5 разговаривать по мобильному телефону в помещениях Клиники;
 - 6.6 грубить и наносить оскорбления другим пациентам, работникам Организации или иным лицам, находящимся в Клинике, использовать нецензурную лексику, провоцировать и разжигать конфликты;
 - 6.7 производить насильственные действия в отношении любых лиц и/или призывать к насилию;
 - 6.8 приносить и/или использовать любые виды оружия и боеприпасов, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, иные опасные предметы и жидкости, а также посторонние вещества с резким неприятным запахом;
 - 6.9 находиться в помещениях Клиники в нетрезвом состоянии, в грязной, пачкающей одежде и обуви, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
 - 6.10 входить в кабинет приема без приглашения;
 - 6.11 входить в кабинет в верхней одежде и уличной обуви (без бахил);
 - 6.12 самовольно проникать в закрытые и служебные помещения Клиники;
 - 6.13 препятствовать оказанию медицинской помощи другим пациентам, в т.ч. по экстренным показаниям, а также препятствовать исполнению работниками Клиники своих иных служебных обязанностей;
 - 6.14 требовать оказания медицинской помощи без регистрации обращения, оформления медицинской документации, заключения договора на оказания медицинских услуг и других установленных документов, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
 - 6.15 получать персональные данные о других пациентах, сведения, составляющие коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию любым способом;
 - 6.16 пропагандировать любые идеи с любой целью;
 - 6.17 рекламировать какие-либо товары и услуги;
 - 6.18 осуществлять торговлю или реализацию любых услуг;
 - 6.19 совершать иные противоправные действия.
- 7 Медицинская помощь пациентам специалистами оказывается только при условии регистрации их обращения в Клинику и оформления установленной медицинской документации: медицинской карты и др., заключения договора на оказание медицинских услуг, дачи пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на включенные в курс лечения медицинские вмешательства и, в предусмотренных случаях, согласия на сбор, хранение и обработку персональных данных в соответствии с законодательством, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.
 - 8 Для регистрации обращения и оформления паспортной части медицинской документации и других установленных документов, заключения договора на оказание медицинских услуг и других установленных документов пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить медицинскому регистратору полные и достоверные сведения о себе, в том числе фамилию, имя, (при наличии) отчество, дату рождения, место работы, адрес проживания, телефон пациента (и, в соответствующих случаях, его законного представителя) и предъявить документ, удостоверяющий личность (и, в соответствующих

случаях, личность его законного представителя), , за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.

- 9 Вопросы первичной и повторной записи на прием, консультацию, обследования, выбора врача, оформления паспортной части медицинской документации и другие вопросы, касающиеся регистрации обращений за медицинской помощью, посещений специалистов и обращений к руководству Организации пациент решает через медицинского регистратора Клиники при участии, в случае необходимости, лечащего врача.
- 10 Медицинская помощь пациентам специалистами оказывается только в часы работы Клиники и согласно графикам работы специалистов. Отклонение назначенного времени приема от графика работы специалиста допустимо только с его согласия и с разрешения руководства Клиникой.
- 11 В случае непредвиденного отсутствия врача и возникновения других чрезвычайных обстоятельств, пациент должен быть заблаговременно предупрежден медицинским регистратором.
- 12 В случае необходимости оказания медицинской помощи по экстренным показаниям и в чрезвычайных ситуациях специалист вправе прервать прием пациента, если при этом не возникает угрозы жизни и здоровью пациента. Приоритетность и очередность оказания экстренной медицинской помощи нескольким нуждающимся пациентам определяет врач.
- 13 В случае выявления у пациента инфекционного заболевания, представляющего угрозу для окружающих, пациент обязан досконально выполнять все требования лечащего врача и других медицинских работников Организации, направленные на предотвращение распространения инфекции.
- 14 В случае наличия у врача, руководителя или медицинского регистратора достаточных оснований полагать, что вред здоровью пациента причинен в результате противоправных действий, по их требованию пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить о себе полные и достоверные сведения, необходимые для передачи в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации, в том числе фамилию, имя, (при наличии) отчество, дату рождения, адрес проживания, место работы, телефон пациента (и, в соответствующих случаях, его законного представителя), а также обстоятельства причинения вреда здоровью.
- 15 В случае выявления у пациента заболевания или патологического состояния, требующего оказания медицинской помощи в другой медицинской организации, в том числе по экстренным показаниям, пациент должен проследовать в эту организацию определенным способом согласно направлению, выдаваемому лечащим врачом.
- 16 Нахождение в кабинете приема сопровождающих пациента лиц, за исключением его законных представителей, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
- 17 В случае серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в Клинике, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.
- 18 В случае серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в Клинике, работники вправе предпринять

законные меры для удаления пациента из Клиники.

- 19 Обращения граждан по вопросам содержания и исполнения Правил, а также конфликты, связанные с поведением пациентов, сопровождающих их лиц и законных представителей, работников и руководства Организации и третьих лиц, рассматриваются в порядке, предусмотренном установленным Порядком работы с обращениями граждан в Организации.