

Утверждаю
Директор ООО «ВиваДент»
А. Ф. Зайнулин
«02» 05 2023г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Стоматологической клинике «ВиваДент», ООО «Стоматологическая клиника «ВиваДент» (далее – Клиника) 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 работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

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

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 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 несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

Лечащий врач – врач – стоматолог любой специальности, зубной врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клиники.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

2.1.1. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.1.2. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

2.1.3. Получение консультаций врачей-специалистов.

2.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

2.1.4. 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.

2.1.5. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи.

2.1.6. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

- 2.1.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
- 2.1.8. Отказ от медицинского вмешательства;
- 2.1.9. Выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 2.1.10. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- 2.1.11. Получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.
- 2.1.12. Получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования.

2.2. Пациент обязан:

- 2.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.
- 2.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.
- 2.2.3. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике.
- 2.2.4. Проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным.
- 2.2.4. Не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- 2.2.5. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине.
- 2.2.6. Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания.
- 2.2.7. Информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг.
- 2.2.8. Подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники.
- 2.2.9. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его.
- 2.2.10. Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача.
- 2.2.11. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- 2.2.12. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения.
- 2.2.13. Соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах.
- 2.2.14. Посещать Клинику и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы.
- 2.2.15. При посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы.
- 2.2.16. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.
- 2.2.17. Не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники.
- 2.2.18. Бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

2.3. 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:

- 2.3.1. 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.
- 2.3.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

- 2.3.3. Находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения.
- 2.3.4. Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях.
- 2.3.5. Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники.
- 2.3.6. Играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники.
- 2.3.7. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями.
- 2.3.8. Оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- 2.3.9. Выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления.
- 2.3.10. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.
- 2.3.11. Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники.
- 2.3.12. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники.
- 2.3.13. Выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях.
- 2.3.14. Находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви.
- 2.3.15. Препраждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники.
- 2.3.16. Запрещается доступ в здание и 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 здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3. Лечащий врач

Лечащий врач:

- 3.1. Организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента.
- 3.2. Предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента.
- 3.3. 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.
- 3.4. По требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- 3.5. При необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией в другому специалисту.
- 3.6. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- 3.7. Лечащий врач по согласованию с руководством 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.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

- 4.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.
- 4.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, 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 законодательством Российской Федерации.