

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ФИРМА ВЕРОНИКА ЛТД»
Приказ № 13/С от «05» апреля 2021 г.


/Метелкин А.И./



**Правила нахождения пациентов и посетителей
в стоматологической клинике
ООО «ФИРМА ВЕРОНИКА ЛТД»**

2021 год

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в клиниках ООО «ФИРМА ВЕРОНИКА ЛТД» (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 информационных стендах подразделений 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 – физическое лицо, для которого Клиника не является местом работы, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе при сопровождении несовершеннолетних.

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 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 действующим 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;

2.1.5. 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;

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

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

2.1.8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

2.1.9. Отказ от медицинского вмешательства;

2.1.10. Выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

2.1.11. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

2.1.12. Получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

2.1.13. 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, своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

2.2.3. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и настоящие Правила;

2.2.4. Проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть сдержанным;

2.2.5. Не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

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 Клиники;

2.2.13. Соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;

2.2.14. Посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

2.2.15. При посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

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.

2.2.19. Соблюдать действующие требования федерального и регионального законодательства в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

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 или без сопровождения сотрудников Клиники;

2.3.4. Употреблять пищу в коридорах и на лестничных маршах;

2.3.5. Курить во всех помещениях Клиники и на прилегающей территории;

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. Препятствовать проезду специального 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

3.1. Лечащий врач:

3.1.1. Организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

3.1.2. Предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;

3.1.3. Предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о 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;

3.1.4. По требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;

3.1.5. 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.

3.2. Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники (руководителем подразделения 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.