

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Стоматологический кабинет «Витязь»
Е.В. Шереко
29 декабря 2023 года



**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ
в ООО «Стоматологический кабинет «Витязь»**

г. Севастополь

2023

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023г. № 736, Гражданским Кодексом, Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и посетителей в ООО «Стоматологический кабинет «Витязь»» (далее – ООО «СК «Витязь», Общество) при получении платных 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 ООО «СК «Витязь» по адресам:

ул. Адмирала Октябрьского, д. 13

ул. Дзержинского, д. 53

ул. Адмирала Фадеева, д. 1

на сайте ООО «СК «Витязь» в сети «Интернет».

I. 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 ООО «СК «Витязь» 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 ООО «СК «Витязь», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого ООО «СК «Витязь» 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 ООО «СК «Витязь».

II. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

2.1. 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», с согласия соответственно врача;
- профилактику, диагностику, лечение, 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 добровольного медицинского страхования;
- расторгнуть Договор на оказание стоматологических услуг, при условии оплаты фактически оказанных ему услуг;

- при ожидании зарегистрированного планового приема Пациентом более 30 минут, Пациент имеет право отказаться от приема или перенести прием на другое время.

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- своевременно оплачивать оказанные услуги, в соответствии Договором на оказание стоматологических услуг;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в ООО «СК «Витязь»;
- 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 Общества;
- 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 сотрудников ООО «СК «Витязь»;
- соблюдать установленный порядок деятельности Общества и нормы поведения в общественных местах;
- посещать обособленные подразделения Общества и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- являться на плановый прием в назначенный срок, при невозможности явиться на прием заблаговременно оповещать сотрудников регистратуры;
- 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 сотрудникам ООО «СК «Витязь»;

- бережно относиться к имуществу Общества, соблюдать чистоту и тишину в помещениях ООО «Стоматологический кабинет «Витязь»;
- после окончания лечения и (или) протезирования пациент обязан выполнять график профилактических осмотров и прохождения профессиональной гигиены полости рта. В противном случае гарантия на выполненное лечение может быть аннулирована.

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:

- проносить в здания и служебные помещения ООО «СК «Витязь» 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;
- находиться в служебных помещениях ООО «СК «Витязь» без разрешения;
- курить в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Общества;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях ООО «СК «Витязь» только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей;
- выносить из помещения Общества документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории ООО «СК Витязь» объявления без разрешения администрации Общества;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Общества;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ООО «СК «Витязь» в иных коммерческих целях;
- доступ в здание и помещения ООО «СК «Витязь» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

III. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТА И ВРАЧА

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 во время 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;
- лечащий врач по согласованию с руководством ООО «СК «Витязь» (руководителем обособленного подразделения) 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 (посещений) или настоящих Правил поведения, нарушении условий Договора оказания стоматологических услуг, отсутствии взаимопонимания и доверия между врачом и Пациентом и несоблюдении иных законных требований;
- сотрудники регистратуры и врачи ООО «СК «Витязь» имеют право отказать Пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более, чем на 30 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;
- пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 30 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Общества;
- в случае неявки пациента на запланированный прием два и более раза подряд сотрудники регистратуры имеют право перезаписать пациента на удобное для ООО «СК «Витязь» время после приёма последнего пациента или отказать Пациенту в приеме и расторгнуть Договор на оказание стоматологических услуг;
- телефонные переговоры Пациента с Лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Общества только при наличии у врача-стоматолога времени, свободного от приема других пациентов.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

- В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу ООО «СК «Витязь»;
- при личном обращении Пациент (законный представитель Пациента) обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- при устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов;
- при неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) Пациент (законный представитель Пациента) может обращаться непосредственно к главному врачу ООО «СК «Витязь» или оставить свое обращение в письменном виде на имя генерального директора Общества.
- Пациент (законный представитель Пациента) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон для связи с ним, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент либо (законный представитель Пациента) прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии);
- письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации (Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»). Регистрация письменных обращений производится в журнале входящей корреспонденции Общества;
- ответ на письменное обращение направляется по адресу, указанному в обращении.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники ООО «СК «Витязь» вправе делать им соответствующие замечания.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам ООО «СК Витязь», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Общества, неисполнение законных требований

сотрудников Общества, причинение им морального вреда, причинение вреда деловой репутации ООО «СК «Витязь», а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
