

Утверждаю
Директор
ООО «Стоматология на Гагарина»
(Яшкин Р.А.)
20.10.2020

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 23001-1 "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом РФ и иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «Стоматология на Гагарина».

Настоящие Правила обязательны для персонала и всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Стоматология на Гагарина», а также иных лиц, обратившихся в ООО «Стоматология на Гагарина», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

1.3. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде и официальном сайте ООО «Стоматология на Гагарина» в информационно-телекоммуникационной 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 заболеваний; медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов;

пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ООО «Стоматология на Гагарина».

Посетителем ООО «Стоматология на Гагарина» является любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ООО «Стоматология на Гагарина», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого ООО «Стоматология на Гагарина» не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании и служебных помещениях ООО «Стоматология на Гагарина» только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 3.1. ООО «Стоматология на Гагарина» оказывают медицинскую помощь в амбулаторных условиях.
- 3.2. Прием пациентов врачами ООО «Стоматология на Гагарина» проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
- 3.3. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в ООО «Стоматология на Гагарина» к администраторам или по телефону, а также через сайт ООО «Стоматология на Гагарина» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 3.4. При входе в ООО «Стоматология на Гагарина» пациенту рекомендуется одеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- 3.5. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация ООО «Стоматология на Гагарина» ответственности не несет.
- 3.6. При обращении пациента в ООО «Стоматология на Гагарина» заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.
- 3.7. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
- 3.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента.
- 3.9. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациенту рекомендуется уведомить ООО «Стоматология на Гагарина» по телефону.
- 3.10. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 3.11. При обращении в ООО «Стоматология на Гагарина» пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.
- 3.12. ООО «Стоматология на Гагарина» осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется. Учреждения обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
 - 4.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «Стоматология на Гагарина» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - 4.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - 4.1.3. Профилактику, диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - 4.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
 - 4.1.5. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - 4.1.6. Получение консультаций врачей-специалистов;

- 4.1.7. Предоставление добровольного информированного согласия пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 - 4.1.8. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - 4.1.9. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - 4.10. Сохранение работниками ООО «Стоматология на Гагарина» в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - 4.11. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - 4.12. Обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Стоматология на Гагарина»;
 - 4.13. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
 - 4.14. Получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления документов (их копий) устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
 - 4.15. Получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы добровольного медицинского страхования;
 - 4.16. Возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.
- 4.2. Пациент обязан:
- 4.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
 - 4.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
 - 4.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
 - 4.2.4. Предоставлять лицу, 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; пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
 - 4.2.5. Подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, предварительно изучив его текст;
 - 4.2.6. Ознакомиться с планом лечения и соблюдать его;
 - 4.2.7. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
 - 4.2.8. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - 4.2.9. Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре;
 - 4.2.10. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, приводящие к нарушению процесса оказания медицинской помощи;
 - 4.2.11. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Стоматология на Гагарина», нормы поведения в общественных местах;
 - 4.2.12. Посещать подразделения и медицинские кабинеты ООО «Стоматология на Гагарина» в соответствии с установленным графиком работы;
 - 4.2.13. Находиться в помещениях ООО «Стоматология на Гагарина» без верхней одежды, в бахиллах или сменной обуви;
 - 4.2.14. Бережно относиться к имуществу ООО «Стоматология на Гагарина»;

4.2.15. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.

4.2.16. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей, а также приводящих к нарушению прав иных пациентов и сотрудников ООО «Стоматология на Гагарина».

5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИИ

5.1. Пациентам и посетителям ООО «Стоматология на Гагарина» в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступления и административных правонарушений, соблюдения санитарно-противоэпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей ООО «Стоматология на Гагарина» в зданиях и служебных помещениях категорически запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения ООО «Стоматология на Гагарина» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные 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.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях ООО «Стоматология на Гагарина» без разрешения персонала;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курение на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях ООО «Стоматология на Гагарина»;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять без присмотра малолетних детей;
- выносить из помещения ООО «Стоматология на Гагарина» 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 «Стоматология на Гагарина» объявления и любую другую информацию без разрешения администрации ООО «Стоматология на Гагарина»;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО «Стоматология на Гагарина»;
- выполнять в помещениях ООО «Стоматология на Гагарина» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ООО «Стоматология на Гагарина» в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях ООО «Стоматология на Гагарина» в грязной обуви и верхней одежде;
- демонстрировать признаки антисоциального поведения: грубить персоналу или иным лицам, находящимся в ООО «Стоматология на Гагарина», провоцировать конфликтные ситуации, употреблять алкогольные напитки, находиться в состоянии алкогольного и(или) иного наркотического опьянения, играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО «Стоматология на Гагарина» и прочее;
- преграждать проезд служебного транспорта к зданию ООО «Стоматология на Гагарина»;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его

требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5.2. Рекомендовано соблюдать правила личной гигиены.

5.3. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

5.4. Персонал Учреждения имеет право удалить пациента из Учреждения в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

6. ЛЕЧАЩИЙ ВРАЧ

6.1. Организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента;

6.2. Предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья;

6.3. Предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуге, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

6.4. По требованию больного или его законного представителя приглашает консультантов и организует консилиум. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением экстренных случаев, угрожающих жизни больного.

6.5. Лечащий врач может отказаться по согласованию с администрацией ООО «Стоматология на Гагарина» от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка лечебно-профилактического учреждения;

6.6. Лечащий врач несет ответственность за недобросовестное выполнение своих профессиональных обязанностей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

В случае нарушения пациентами, посетителями и иными лицами настоящих Правил работники ООО «Стоматология на Гагарина» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные законодательством РФ.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, демонстрация неуважения к работниками ООО «Стоматология на Гагарина», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории ООО «Стоматология на Гагарина», неисполнение законных требований работников ООО «Стоматология на Гагарина», причинение морального вреда ООО «Стоматология на Гагарина», причинение вреда деловой репутации ООО «Стоматология на Гагарина», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.