

«Утверждаю»
Директор ООО «Стоматологическая поликлиника
«Доктор Альбус плюс»
/Р.Н. Жилинская/
01 сентября 2023 г.



Приложение №1
приказу №3 от 01 сентября 2023г.

**Правила
поведения пациентов и посетителей в помещении
ООО «Стоматологическая поликлиника
«Доктор Альбус плюс»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила поведения пациентов и посетителей в помещении ООО «Стоматологическая поликлиника «Доктор Альбус плюс» (далее Правила), разработаны на основании Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 №736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, а так же Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей".

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и посетителей в ООО «Стоматологическая поликлиника «Доктор Альбус плюс» (далее – Клиника), при получении медицинских услуг(работ) с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах(работах) медицинского сервиса, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также ее сотрудников.

1.3. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся Клиникой до сведения пациентов и (или) посетителей путем их размещения на сайте и стенде посетителя в помещении Клиники.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для пациентов и (или) посетителей.

2. Основные понятия

2.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Здоровье - состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг (работ);

Медицинская услуга (работа) - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Лечение - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

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

Законный представитель - в соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц, совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст. 32 ГК РФ).

Медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

Администратор - квалифицированный специалист, выполняющий административные действия и наделённый соответствующими полномочиями для взаимодействия с Пациентами и Посетителями от лица Клиники.

3. Порядок обращения за медицинской помощью

3.1. ООО «Стоматологическая поликлиника «Доктор Альбус плюс» является частным медицинским учреждением и оказывает платные медицинские услуги. Информация о предоставляемых платных медицинских услугах доводится до Пациента/Посетителя в соответствии со статьями 8 - 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Перечень платных медицинских услуг, оказываемых Клиникой, соответствует номенклатуре медицинских услуг, утвержденных Приказом Минздрава России N 804н от 13.10.2017 «Об утверждении номенклатуры медицинских услуг» (ред. от 24.09.2020, с изм. от 26.10.2022).

3.2. При первом посещении Клиники Пациенту/Посетителю необходимо обратиться к администратору, сообщить фамилию, имя и отчество (при наличии), адрес места жительства, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) Клиника может направлять ответы на письменные обращения, и телефон. Пояснить цель визита, а также на какое время и к какому врачу Пациент/Посетитель намерен попасть, была ли осуществлена предварительная запись по телефону.

3.3. Пациент для заключения договора на оказание платных медицинских услуг предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт). Если Пациент не предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт), то он может быть оформлен анонимно, при этом данные в договор, медицинскую карту и иные документы будут внесены с его слов. Клиника не несет ответственность за недостоверность данных, представленных Пациентом.

3.4. Посетитель (Законный представитель) **обязан предоставить** документ, удостоверяющий его личность (паспорт), а также тот факт, что законный представитель является родителем усыновителем или попечителем несовершеннолетнего ребенка, документ на несовершеннолетнего ребенка.

Если несовершеннолетнего сопровождают иные родственники, они обязаны предоставить доверенность, оформленную нотариусом с возложением на них таких полномочий родителями, усыновителями или попечителями несовершеннолетнего ребенка.

Опекуны малолетних лиц, несовершеннолетних лиц, совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными, так же обязаны предоставить документ, удостоверяющий их личность и полномочия (ст. 32 ГК РФ).

3.5. Не предоставление Посетителем (Законным представителем) документов перечисленных в п. 3.4 настоящих Правил дает Клинике право не заключать договор и отказаться в оказании платной медицинской помощи.

3.6. При первичном обращении Пациента/Посетителя администратор Клиники заполняет медицинскую карту амбулаторного больного, предоставляет для ознакомления договор оказания платных медицинских услуг.

3.7. Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники, хранится в Клинике, на руки не выдается, в кабинет переносится администратором или медицинской сестрой. План лечения, рентгеновские снимки, а также другие результаты обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней.

3.8. Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета здоровья, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

3.8.1. Граждане до 14 лет **не имеют права подписывать договор**, информированное согласие. Договор и другую медицинскую документацию от их имени подписывают только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Не являются законными представителями родители, усыновители, опекуны, попечители (брат, сестра, дядя, тетя, бабушка, дедушка, племянник, племянница, двоюродный брат, двоюродная сестра).

губернантки, няни, водители, охранники и т.д.). Граждане до 14 лет на прием должны приходить только в сопровождении законных представителей.

3.8.2. Граждане с 14 до 18 лет имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. Граждане с 14 до 18 лет обязаны предоставить свой паспорт и письменное согласие законного представителя, которое прикрепляется к экземпляру договора для Клиники и хранится в карте.

3.9 Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, граждане имеют право подписывать с 15 лет, также с указанного возраста разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.

3.10. Пациенту/Посетителю предоставляется возможность ознакомиться с настоящими Правилами, документами определяющими форму, условия, порядок оказания платных медицинских услуг и порядок их оплаты, а также с документацией по стандартам, клиническими рекомендациями и порядкам оказания медицинской помощи по профилю «Стоматология» на сайте Клиники или воспользоваться документами на бумажном носителе расположенных на информационном стенде Клиники.

3.11. При первичной записи по телефону Пациенту/Посетителю необходимо прийти в Клинику за 30 минут до начала приёма врача. В течение этого времени у Пациента/Посетителя будет возможность познакомиться с условиями Договора и другими документами Клиники.

3.12. При плановом посещении Пациент/Посетитель должны приходить на приём к врачу за 15 минут до времени, указанного в талоне назначения. Этот промежуток времени необходим для того, чтобы закончить работу с предыдущим пациентом и подготовить кабинет к приёму. Своевременное начало приёма позволит врачу провести медицинское обследование качественно, в заранее запланированный промежуток времени.

3.13. Медицинские технологии имеют регламентированное время их выполнения в соответствии с требованиями медицинских стандартов и протоколов лечения. Несвоевременный приход Пациента/Посетителя на приём является нарушением договорных отношений и поводом для врача перенести лечебное мероприятие на новый срок.

3.14. До сведения Пациента/Потребителя доводится информация, что в целях безопасности в помещении Клиники ведется видеонаблюдение, а также при необходимости врач может оформить фотопротокол лечения.

4. Права и обязанности пациента посетителя

4.1. Пациент/Посетитель имеет право:

- 4.1.1. на выбор врача;
- 4.1.2. выбирать время приема у врача из имеющегося свободного;
- 4.1.3. на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- 4.1.5. на обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4.1.6. на получение консультаций врачей-специалистов;
- 4.1.7. на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 4.1.8. на добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- 4.1.9. на получение информации о своих правах и обязанностях;
- 4.1.10. на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 4.1.11. на отказ от медицинского вмешательства;
- 4.1.12. на возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании медицинской помощи.
- 4.1.13. на сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами;
- 4.1.14. на получения в доступной 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.
- 4.1.15. Пациент имеет и другие права, предусмотренные действующим законодательством.

4.2. Пациент/Посетитель обязан:

- 4.2.1. явиться на прием за 15 минут до назначенного времени, при невозможности явиться в указанное время предупредить администратора Клиники и выбрать другое удобное время;
- 4.2.2. соблюдать правила поведения и режим работы Клиники: громко не разговаривать, не шуметь, вести себя корректно по отношению к другим пациентам и посетителям, а также

психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц Клиники и т.п.;

4.2.3. не применять меры физического воздействия по отношению к несовершеннолетним (побои, подзатыльники, пинки, толчки и др.), нецензурно не выражаться, не оскорблять и не повышать голос, соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях. Соблюдать правила пожарной безопасности: при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент/Посетитель обязан немедленно сообщить об этом администратору Клиники;

4.2.4. соблюдать санитарно-противоэпидемический режим: верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение Клиники в бахилах (бахилы можно взять на входе или получить у администратора);

4.2.5. выполнять предписания лечащего врача, на всех этапах оказания медицинской помощи. Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Клиники. Соблюдать этику в общении с персоналом, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам/ посетителям, соблюдать очередность;

4.2.6. выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.);

4.2.7. пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья. Оплатить стоимость предоставленных услуг по факту их оказания согласно стоимости по прейскуранту Клиники на день оказания услуг. Соглашаясь на лечение и получив услугу(работу) по факту, Пациент/Посетитель подтверждает свое согласие с правилами оказания медицинских услуг и их стоимостью.

4.2.7. в случае изменения состояния здоровья, связанного, по мнению Пациента/Посетителя, с проведенными медицинскими манипуляциями, немедленно сообщить администратору Клиники или лечащему врачу и прибыть для осмотра, в разумные сроки согласно врачебным рекомендациям;

4.2.8. при отказе от продолжения лечения в Клинике, Пациент/Посетитель обязан письменно уведомить об этом Клинику и подписать соглашение о расторжении договора, оплатив оказанные услуги и все фактические понесенные Клиникой расходы.

4.2.9. посещать Клинику один раз в полгода для планового профилактического осмотра. Заботиться о своем здоровье, принимать все возможные меры для сохранения положительного результата. Неукоснительно соблюдать установленные Клиникой условия гарантии;

4.2.10. бережно относиться к имуществу Клиники.

5. Пациенту Посетителю запрещается

5.1. Иметь при себе предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

5.2. Находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администратора.

5.3. Выносить из помещения Клиники имущество, оборудование, документы, полученные для временного использования или ознакомления.

5.4. Без разрешения администратора изымать какие-либо документы из медицинских карт, из папок информационных стендов Клиники;

5.5. Размещать в Клинике объявления без разрешения администрации.

5.6. Производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники.

5.7. Выполнять в Клинике функции торговых агентов, представителей.

5.8. Находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви.

5.9. Приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении.

5.10. Не соблюдение перечисленных в данном разделе запретов дает основание Клинике отказать Пациенту/Посетителю в оказании платной медицинской помощи.

6. Порядок разрешения возможных конфликтных ситуаций

6.1. При возникновении конфликтных ситуаций Пациент/Посетитель имеет право обратиться:

- к администратору в устной и/или письменной форме;
- к главному врачу в устной и/или письменной форме;
- непосредственно к директору Общества в часы приема лично и/или в письменной форме, путем составления письменного обращения.

6.2. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента/Посетителя, может быть дан устно. Во всех остальных случаях, обращения и претензии оформляются в письменном виде на имя директора в произвольной форме и передаются регистратуре.

6.3. Срок рассмотрения обращения, претензии - 10 рабочих дней. Результаты по рассмотрению обращения, претензии направляются по средством почтовой связи по адресу, указанному в обращении, претензии.

6.4. Понимая субъективность оценки эстетического и функционального результатов медицинских услуг (работ), в случае возникновения разногласий по вопросу качества оказанных услуг (работ), Стороны должны на совместной встрече Пациент/Посетитель и врачебная комиссия со стороны Клиники, проводить оценку качества оказанных услуг (работ), с составлением соответствующего документа.

6.5. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, Клиника проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской услуги (выполненных работ), при необходимости с привлечением сторонних экспертов/организаций. Если согласие Сторон в досудебном порядке достигнуть не удастся, споры разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту/Посетителю в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме как лечащим врачом, так и иными должностными лицами Клиники.

7.2. Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

7.3. Информация о состоянии здоровья несовершеннолетних Пациентов и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, предоставляется только их законным представителям, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья недееспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

8. Порядок ознакомления с медкартой, выдачи справок, выписок из медицинской документации

8.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья, а также такое право предоставлено Посетителю, являющемуся законным представителем Пациента. Основаниями для ознакомления Пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в Клинику от Пациента, либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

8.2. Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество пациента;
- б) фамилия, имя и отчество законного представителя пациента;
- в) адрес места жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты паспорта пациента;
- д) реквизиты паспорта законного представителя пациента;
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента;
- ж) период, за который Пациент (законный представитель) хочет ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона.

8.3. Рассмотрение письменных запросов осуществляется директором Клиники или уполномоченным на то лицом Клиники. В течение 30 (тридцати) дней с момента регистрации письменного запроса администратор Клиники обязан пригласит Пациента либо его законного представителя в Клинику для ознакомления с медицинской документацией.

8.4. Выдача на руки Пациенту или его законному представителю копий медицинской документации, выписок производится после письменного запроса содержащего сведения указанные

в п. 8.2 настоящих Правил