

## **ПРАВИЛА** **поведения пациентов и посетителей клиники ООО «Стоматолог 32»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в стоматологической клинике ООО «Стоматолог 32» (далее – Клиника) как до, так и 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 и имущества Организации.

### **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 помещении Клиники, в том числе законный представитель и/или сопровождающее несовершеннолетних, недееспособных или маломобильных граждан лицо, 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 Клинике.

### **2. Права и обязанности пациента и/или посетителя Клиники**

#### **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 в клинике 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;

2.1.5. 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.

## **2.2. Пациент и/или Посетитель обязан:**

2.2.1. соблюдать установленный Клиникой запрет на применение любых средств фото-, аудио- и видео-фиксации данных в процессе лечения, за исключением ознакомления с медицинской документацией;

2.2.2. своевременно принимать и оплачивать оказываемые услуги;

2.2.3. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2.2.4. своевременно обращаться за медицинской помощью;

2.2.5. проявлять в общении с медицинскими работниками Клиники и другими посетителями такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

2.2.6. не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, токсическом, ином опьянении;

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

2.2.8. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

2.2.9. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

2.2.10. подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники;

2.2.11. ознакомиться с рекомендованным или уточненным планом лечения и соблюдать его;

2.2.12. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача (устные и/или указанные в Памятке пациента, гарантийном талоне), рекомендации, ограничения, запреты, режим лечения и иные назначения лечащего врача;

2.2.13. соблюдать правила, установленные для сохранения (условия) гарантии (Гарантийный талон/паспорт), в т.ч. правила, рекомендации, ограничения и запреты на эксплуатацию созданных/установленных в Клинике изделий и материалы и т.д.;

2.2.14. соблюдать график визитов для диагностики, лечения, оказания иных услуг и плановых осмотров;

2.2.15. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

2.2.16. являться в Клинику за 10 минут до назначенного времени приема к врачу и предупреждать об отмене запланированного (назначенного) визита к врачу - за 24

часа. Неявка на прием по неуважительной причине, а также отсутствие заблаговременного уведомления или звонка в Клинику об отмене запланированного и назначенного визита в Клинику влечёт риск досрочного расторжения договора об оказании услуг;

2.2.17. уведомлять врача об использовании препаратов, назначенных специалистами других лечебных учреждений, о возникновении противопоказаний и т.д.,

2.2.18. В случае изменения состояния здоровья, связанного, с точки зрения Пациента, с проведенными Исполнителем медицинскими манипуляциями, оказанными Услугами, немедленно сообщить об этом лечащему врачу или администратору Исполнителя, и, в случае необходимости - прибыть на консультацию и лечение к Исполнителю в разумные сроки согласно врачебным рекомендациям, но не позднее 48 часов с момента изменения состояния здоровья. В случае прибытия Пациента позже указанного срока, Исполнитель снимает с себя ответственность за причинение прямого и косвенного вреда здоровью Пациента;

2.2.19. посещать Клинику после проведения лечения 1 раз в 3 месяца - для бесплатного планового профилактического осмотра;

2.2.20. не допускать повторное опоздание более, чем на 15 минут;

2.2.21. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов, посетителей и работников Учреждения;

2.2.22. посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

2.2.23. при посещении медицинских кабинетов - надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

2.2.24. не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

2.2.25. не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

2.2.26. бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

**2.3.** В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях клиники

#### **Пациентам и посетителям запрещается:**

2.3.1. посещать помещения Клиники с какими-либо животными или представителями животного мира (за исключением – собак-поводырей с сопутствующей справкой-подтверждением, которые могут на момент оказания медицинских услуг находиться в строго определенном Клиникой месте);

2.3.2. проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое, холодное и иное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и наркотические, психотропные препараты, а также все иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих или имуществу;

2.3.3. находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

2.3.4. курить в помещениях, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;

2.3.5. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

2.3.6. оставлять малолетних детей без присмотра;

2.3.7. выносить из помещения Клиники какие-либо документы, полученные для ознакомления;

2.3.8. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок, информационных стендов;

2.3.9. размещать в помещениях и на территории Клиники объявления - без разрешения администрации Клиники;

2.3.10. выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

2.3.11. находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

2.3.12. запрещается доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического, психотропного или иного опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

### **3. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

3.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, работники Клиники вправе сделать им соответствующие замечания и/или предложить покинуть помещения и территорию Клиники – без объяснения причин.

3.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, 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 и/или имуществу третьих лиц, влечет досрочное расторжение Договора об оказании услуг.

3.3. В случае неисполнения пациентом или посетителем вышеуказанных запретов и ограничений, а также в случае выявления лиц, находящихся в алкогольном или ином опьянении, или в неадекватном поведении, таким лицам - Клиника может отказать в приеме или оказании услуг - без объяснения причин (лица удаляются из здания и помещений Клиники либо сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов, либо их совместными усилиями).

**Директор ООО «Стоматолог 32»**

**М.В. Титова**