УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Стоматологическая клиника «Аллада»

_____ Дементьева И.В.

30.10.2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о правилах поведения пациентов и посетителей в ООО «Стоматологическая клиника «Аллада»

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

Правила определяют нормы поведения пациентов и посетителей в Клинике ООО «СК «Аллада» (далее - Клиника) 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 отделений/подразделений Клиники, на сайте Клиники 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 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 служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, 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.

II. ПРАВА И ОБЯЗАНОСТИ ПАЦИЕНТОВ

2.1. Пациент имеет право на:

- оказание бесплатной медицинской помощи при наличии соответствующих медицинских услуг в «Территориальной программе государственных гарантий» (для граждан Российской Федерации, проживающим в Пермском крае) (с «Постановлением Правительства Пермского края от 2 марта 2023 г. N 152-п Об утверждении территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов» ознакомится можно на сайте Министерства Здравоохранения Пермского края https://minzdrav.permkrai.ru/dokumenty/288941/)
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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 медицинского вмешательства;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании консультации у других специалистов;

- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов (приложение №1);

- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;

- расторгнуть Договор на оказание стоматологических услуг, при условии оплаты фактически оказанных ему услуг.

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, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;

- 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 Клиники;

- 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 работников Клиники;

- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;

- посещать подразделения Клиники 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 не позднее 5 часов до приема;

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

- 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 работникам Клиники;

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

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 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;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;

- приходить в Клинику с признаками ангины, ОРВИ, герпес, ветрянка и т.д.;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- 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 (сопровождающих должно быть не более 1 человека);

- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

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

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

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;

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

- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники;

- доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющий внешний вид, не отвечающий санитарно – гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещения Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

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 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, нарушении условий Договора оказания стоматологических услуг, отсутствие взаимопонимания и доверия между Врачом и Пациентом и несоблюдение иных законных требований;

- сотрудники регистратуры и врачи Клиники имеют право отказать Пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно – диагностических процедур и т.д.) в случае опоздания Пациента более чем на 15 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 15 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Клиники;

- сотрудники регистратуры и врачи Клиник имеют право отказать Пациенту в приеме и расторгнуть Договор на оказание стоматологических услуг в случае неявки на запланированный прием два и более раза;

- телефонные переговоры Пациента с Лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

- при первичном обращении Пациента, не достигшего возраста 18 лет (или недееспособного Пациента) договор об оказании платных медицинских услуг оформляется на законного представителя (с предоставлением подтверждающих документов) или на сопровождающего, на которого оформлена надлежащим образом Доверенность (Приложение №3) с предоставлением документов, удостоверяющих личность;

- оказание медицинских услуг Пациентам, не достигшим 15 лет (или недееспособным Пациентам) происходит только с подписания информированного добровольного согласия законным представителем (с предоставление подтверждающих документов), опекуном (с предоставлением документов, подтверждающих опекунство) или сопровождающим (близким родственником), на которого оформлена доверенность надлежащим образом (Приложение №3) и с предоставлением документов, удостоверяющих личность;

- сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг зависят от графика работы конкретного медицинского работника, характера и эксклюзивности медицинской услуги, времени для подготовки пациента к медицинской услуге, а также от организационной возможности проведения медицинского вмешательства. Среднее время ожидания предоставления платных медицинских услуг в Клинике составляет от 1 часа до 100 рабочих дней, при этом:

- сроки проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать 200 рабочих дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;

- сроки проведения диагностических инструментальных (рентгенографические исследования), при оказании первичной медико-санитарной помощи не должны превышать 200 рабочих дней со дня со дня обращения пациента в медицинскую организацию;

- сроки предоставления платных медицинских услуг, связанные с оказанием специализированной медицинской помощи (за исключением высокотехнологичной), не должны превышать 200 рабочих дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

- в случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу по предварительной записи через регистратуру Клиники. Претензии и споры, возникшие между Клиникой и пациентом (законными представителями) разрешаются путем переговоров либо в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается Организацией в течение 10 рабочих дней с момента ее получения. Претензия составляется на имя директора и оформляется в журнале обращения граждан у администратора (Приложение №2).

- при личном обращении Пациент (законный представитель Пациента) обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- Пациент (законный представитель Пациента) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свою 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 (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 обращения граждан Российской федерации»). Регистрация письменных обращений производится в регистратуре Общества;

- ответ на письменное обращение направляется по адресу, указанному в обращении.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.

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.

Приложение №1

Образец заявления на предоставление выписки из медицинской карты амбулаторного больного.

Директору ООО «Стоматологической клиники Аллада»
Дементьевой И.В.

_____
(ФИО)

Место фактического проживания: _____
_____

Документ удостоверяющий личность: паспорт
серия _____ номер _____
кем выдан _____
_____
дата выдачи _____ код подразделения_____
Место регистрации _____
_____

заявление.

Прошу предоставить выписку из истории болезни за период _____

Копию паспорта прилагаю.

_____ _____ _____

дата подпись / расшифровка

Образец заявления на предоставление выписки из медицинской карты амбулаторного больного законному представителю.

Директору ООО «Стоматологической клиники Аллада»
Дементьевой И.В.

_____
(ФИО)

Место фактического проживания: _____
_____

Реквизиты документа, подтверждающие полномочия
законного представителя (паспорт законного
представителя (номер и серия, дата выдачи, наименования
органа, выдавшего документ) _____
_____
_____
_____
свидетельство о рождении ребенка или иной документ
подтверждающий полномочия законного представителя
_____
_____

заявление.

Прошу предоставить выписку из истории болезни пациента (ФИО полностью) _____ _____ дата рождения _____ за период _____

Копию паспорта законного представителя, копию документа, подтверждающий полномочия законного представителя, прилагаю.

_____ _____ _____

дата подпись / расшифровка

Приложение №1

Журнал получения выписок из медицинской карты, копий и оригиналов медицинских документов, заполняется на ресепшн у администратора при подачи заявления

1 страница

Дата	Фамилия Имя Отчество	Реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента	Адрес места жительства (места пребывания)	Почтовый адрес для направления письменных ответов, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии)	Если законный представитель-подтверждающие документы

2 страница

Наименования медицинских документов (выписка, копия мед. карты)	Способ получения (лично или почтой)	Дата подачи запроса и подпись	Оригинал, копия, выписка (если копия и выписка, то указать временной период)	Срок возврата оригиналов медицинских документов	Подпись пациента, либо его законного представителя о получении (за исключением направления медицинских документов почтой, электронных документов)	Мед работник, выдавший медицинский документ (фамилия, инициалы, должность), и его подпись

Приложение №2.

Журнал обращений граждан.

№ п/п	Входящий номер, дата регистрации обращения, регистратор	ФИО, дата рождения, адрес, контактный телефон заявителя	Кратко суть обращения	Первичное/повторное обращение	Исполнитель (Ф.И.О., должность)	Приложенные документы	Результат рассмотрения	Исходящий номер и дата ответа

Приложение №3.

Образец

ДОВЕРЕННОСТЬ ОТ ИМЕНИ РОДИТЕЛЯ НА ДРУГОГО ВЗРОСЛОГО-СОПРОВОЖДАЮЩЕГО ДОВЕРЕННОСТЬ

На представление интересов законного представителя ребенка, не достигшего 18-летнего возраста, в медицинских организациях

г. Пермь **«_____» _____ 202___год**

Я, _____ ,
(ФИО одного из родителей ребенка),

Паспорт серия _____, номер _____, выдан_____,

Поручаю_____
(обязательна копия паспортных данных законного представителя),

Паспорт серии _____, номер_____, выдан_____,

Представлять мои интересы в части сопровождения моего ребенка, _____, _____ года рождения,

в медицинских организациях любых форм собственности по поводу получения моим ребенком медицинских услуг, а именно:

1. Подписывать от моего имени договор на оказание медицинских услуг моему ребенку.
2. Принимать все решения относительно здоровья моего ребенка и подписывать информированные добровольные согласия на медицинскую диагностику.
3. Подписывать и принимать решения об отказе от медицинских вмешательств.
4. Оплачивать лечение.
5. Получать полную и достоверную информацию о здоровье моего ребенка в виде копии оригиналов медицинской диагностической информации.

Доверенность выдана сроком на _____год без права передоверия.

Подпись _____ удостоверяю.
(ФИО родителя ребенка)

Подпись _____ удостоверяю.
(ФИО доверенного лица)

«_____» _____ 20____ года.

Документы проверил _____
(подпись администратора)