

**Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей
(правила поведения пациентов)
В ООО «Максима Дент»**

Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) для пациентов и посетителей ООО «Максима Дент» (далее по тексту – «Клиника») являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинском учреждении. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями директора, главного врача.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, обратившихся в Клинику. При обращении в Клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента на оказание своевременной медицинской (стоматологической) помощи.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах (или в информационных папках для пациентов в регистратуре), а также на сайте Клиники в сети Интернет.

Общие положения

- 1.1.** Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг...», Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.
- 1.2.** Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в клинике 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. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.
- 1.3.** Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах отделений/подразделений Клиники, на сайте Клиники в сети «Интернет».

Правила внутреннего распорядка включают:

1. Информацию о режиме работы Клиники.
2. Порядок обращения пациентов в Клинику. Правила записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование).
3. Порядок оформления медицинских документов.
4. Порядок оказания стоматологических услуг.
5. Порядок предоставления информации.
6. Гарантии качества оказания стоматологической помощи.
7. Права пациента.
8. Обязанности пациента.
9. Запреты, действующие в Клинике.
10. Порядок разрешения конфликтов.
11. Права и обязанности лечащего врача
12. Ответственность за нарушение Правил.

1. Информация о режиме работы Клиники.

1.1. Режим работы:

Пн, Ср, Пт с 09:30 до 14:00 часов
Вт, Чт с 10 до 19 часов
Сб с 10 до 15 часов

Медицинская помощь оказывается по адресу: г Дегтярск ул. Димитрова д.18

Телефон регистратуры 8 932 119 1000

1.2. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации специалистов, графике работы размещается в холлах зданий Клиники, а также на официальном сайте Клиники - <http://maksima-dent.ru>.

1.3. Начало работы регистратуры – за 15 минут до начала врачебного приёма.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику.

Правила записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование).

2.1. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

2.2. Запись пациента на приём к врачу (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) осуществляется в рабочее время согласно графику работы клиники.

- в регистратуре, в порядке очередности, при наличии документа, удостоверяющего личность,

- по телефону 8 932 119 1000.

2.3. Дату и время приема (в том числе первичного приема, консультации, обследования) пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, предоставленных администратором. При записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.4. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания— не менее чем за 2 часа.

2.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование), а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.7. Для оформления необходимых медицинских документов на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

3. Порядок оформления медицинских документов.

3.1. В день первичного приёма (консультации, обследования) в регистратуре оформляется медицинская карта стоматологического больного установленной формы 043-у, являющаяся основным медицинским документом пациента в Клинике,

В медицинской карте указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность;
- серия и номер документа, удостоверяющего личность, когда и кем выдан;

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста медсестрой либо администратором. Не разрешается вынос медицинской карты из Клиники.

3.2. Необходимым условием обработки документации пациента и ведения медицинской карты является письменное согласие на обработку персональных данных.

3.3. Осмотр и лечение пациента, любые медицинские манипуляции начинаются после дачи и оформления пациентом информированного добровольного согласия на обработку персональных данных, на медицинское вмешательство, составление договора, заполнение анкеты здоровья и подписания согласий на выполнении иных услуг.

Пациент (один из родителей или иной законный представитель) имеют право отказаться от медицинского вмешательства.

При отказе от медицинского вмешательства пациенту (одному из родителей или иному законному представителю) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказ после чего оформляется отказ от медицинского вмешательства.

3.4. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности врач Клиники не выдаёт листок временной нетрудоспособности установленного образца, а направляет в поликлинику по месту жительства

3.5. В случае обращения пациента за платной стоматологической помощью оформляется Договор на оказание платных медицинских услуг.

4. Порядок оказания медицинских услуг.

4.1. Перед началом лечения пациент (законный представитель) должен предоставить лечащему врачу достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

4.2. Время ожидания, назначенное по предварительной записи амбулаторного приема, не превышает 30 минут от указанного в талоне на прием к врачу. Исключение допускается в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту, о чем другие пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом Клиники.

4.3. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом.

4.4. Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством и Правилами оказания платных медицинских услуг.

5. Порядок предоставления информации.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

5.2. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копию медицинской карты, выписку

из медицинской карты. Для этого необходимо подать письменное заявление на имя главного врача. Копии медицинской карты или выписка из них, предоставляются в течении 10 дней.

5.3. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

5.4. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

5.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

6. Гарантии качества оказания стоматологической помощи.

Клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

6.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

6.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

6.3. составление рекомендуемого плана обследования и лечения;

6.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

6.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

6.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

6.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

6.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

6.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

6.10. проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом.

6.11. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

6.12. достижение показателей качества медицинской услуги (с учетом имеющихся в стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

7. Права пациента.

Пациент в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» имеет право на :

1) выбор врача и выбор медицинской организации;

2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 7) отказ от медицинского вмешательства;
- 8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 9) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 10) иные права, предусмотренные действующим законодательством.

8. Обязанности пациента.

Пациент обязан:

- 1) выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- 2) строго соблюдать режим лечения, предписания врача относительно приема лекарственных средств, режима, диеты;
- 3) выполнять условия заключенного между ним и Клиникой договора на оказание платных медицинских услуг;
- 4) находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- 5) проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- 6) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- 7) соблюдать установленный порядок деятельности Клиники, в том числе режим контроля доступа, и нормы поведения в общественных местах;
- 8) посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;
- 9) бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- 10) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);
- 11) при входе в Клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- 12) верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- 13) проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- 14) при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- 15) соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом сотрудникам Клиники.

9. Запреты, действующие в Клинике:

В Клинике запрещено:

- 1) проносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- 2) иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- 3) находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;
- 4) употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;
- 5) курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях и на территории Клиники;
- 6) играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- 7) громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- 8) оставлять малолетних детей без присмотра;
- 9) выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления, включая медицинскую карту;
- 10) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- 11) размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- 12) производить видео-, фото- и киносъёмку (включая аудиозапись) без предварительного разрешения администрации Клиники;
- 13) выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей;
- 14) находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви, без бахил (или сменной обуви);
- 15) оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
- 16) пользоваться служебным телефоном;
- 17) приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- 18) посещать Клинику с домашними животными;
- 19) выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
- 20) пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- 21) вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 22) находиться сопровождающим лицам в кабинете врача.

В случае, если пациент несовершеннолетний или относится к маломобильным группам населения, допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

10. Порядок разрешения конфликтов.

10.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право лично обратиться к руководителю организации личного приема граждан, размещенному на сайте Клиники в сети Интернет.

10.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

10.3. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Гражданин 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 (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,

уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату, контакты для обратной связи (телефон, e-адрес, почтовый адрес). В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

10.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится по адресу: г. Дегтярск ул. Димитрова д.18.

10.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес Клиники, направляется по почтовому адресу (электронному адресу), указанному в обращении.

10.7. В случае, если в обращении, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

11. Права и обязанности лечащего врача

12.1 Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;
- на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- совершенствование профессиональных знаний.

12.2 Лечащий врач обязан:

- оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;
- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- сохранить конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

12.3 Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

12.4 В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Клиника вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента;

12.5 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 и иных законных требований.

12. Ответственность за нарушение Правил.

Пациенты и посетители несут ответственность за нарушение настоящих Правил в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.