

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ КЛИНИКА БОНДАРЕВЫХ»

397909 г. Лиски, Советская 61
Тел. (факс) (47391) 4-63-21
E-Mail: bondarev2007@bk.ru

ИНН 3652006716 КПП 365201001 по г.Лиски
Р/с 40702810013160100311 в Лискинском О№3854

УТВЕРЖДАЮ главный врач  /Зязина Е.С./



03 «января» 2018г

ПРАВИЛА

**внутреннего распорядка для потребителей услуг
В ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых»**

Настоящие Правила поведения пациентов в ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых» (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами. Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых» (далее Клиника), при получении стоматологических услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах 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 Клиники, на официальном сайте Клиники в сети Интернет.

ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых» оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-36-01-001057 от 31.08.2012 года, выданной Департаментом здравоохранения Воронежской области (394036 г. Воронеж, ул. Никитинская, д. 5 тел. (473)255-42-53).

1. Основные понятия:

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

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

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;

Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, для которого Клиника не является местом работы.

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

Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов или других сопровождающих их лиц.

2. Права и обязанности пациента

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, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 2.1.3 получение консультаций врачей-специалистов;
- 2.1.4 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;
- 2.1.5 получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 2.1.6 выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 2.1.7 защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 2.1.8 отказ от медицинского вмешательства;
- 2.1.9 возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 2.1.10 предоставление 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 других специалистов;
- 2.1.12 получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов (основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти);
- 2.1.13 получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования.

2.2. Пациент обязан:

- 2.2.1 принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2.2.2 своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 2.2.3 посещать Клинику в соответствии с установленным графиком её работы;
- 2.2.4 при посещении Клиники надевать на обувь бахилы;
- 2.2.5 являться на приём врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры за 15 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых

- документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
- 2.2.6 предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры по уважительной причине;
- 2.2.7 соблюдать установленный порядок в деятельности Клиники, нормы поведения в общественных местах;
- 2.2.8 подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;
- 2.2.9 находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в Клинике;
- 2.2.10 не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- 2.2.11 проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- 2.2.12 не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- 2.2.13 не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- 2.2.14 сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 2.2.15 информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- 2.2.16 ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго соблюдать его;
- 2.2.17 своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 2.2.18 немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 2.2.19 не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 2.2.20 не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- 2.2.21 бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

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, запрещается:

- 3.1.1 проносить в Клинику 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;
- 3.1.2 иметь при себе крупногабаритные предметы;
- 3.1.3 находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- 3.1.4 употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- 3.1.5 курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;

- 3.1.6 громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- 3.1.7 оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
- 3.1.8 выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- 3.1.9 изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- 3.1.10 размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- 3.1.11 производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;
- 3.1.12 выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- 3.1.13 находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- 3.1.14 преграждать проезд транспорта ко входам в Клинику;
- 3.1.15 запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.
- 3.1.16 бросать на пол, класть на столы, места для сидения средства личной гигиены, и другие использованные средства, которые должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в туалете для посетителей.

4. Взаимодействие пациента и лечащего врача:

- 4.1.1 лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- 4.1.2 предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- 4.1.3 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;
- 4.1.4 по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- 4.1.5 при необходимости созывает консилиум врачей;
- 4.1.6 рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- 4.1.7 лечащий врач по согласованию с руководством Клиники может отказаться от лечения пациента, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;
- 4.1.8 сотрудники регистратуры и врачи Клиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;
- 4.1.9 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;
- 4.1.10 телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

5. Первичный и повторный приемы врача-специалиста

5.1.1 под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и ООО «Стоматологическая клиника Бондаревых» и последующие обращения к этому врачу более чем через шесть месяцев с момента первого обращения, независимо от причины обращения;

5.1.2 под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу - специалисту в течение шести месяцев с момента первичного обращения;

5.1.3 если, с момента первичного обращения к специалисту прошло более шести месяцев, следующий прием того же специалиста считается первичным.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил Клиники, сотрудники Клиники вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством;

6.1.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в Клинике, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клинике, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.