



совершенная стоматология

филигрань

**Общество с ограниченной ответственностью
«Здоровье»**

**Правила
поведения посетителей и пациентов**

**г. Иркутск
2023 год**

1. Общие Положения

1.1. Настоящие Правила поведения посетителей и пациентов в Обществе с ограниченной ответственностью «Здоровье» (стоматологическая клиника «Филигрань», далее - Клиника) разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006», приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, а также иными нормативными правовыми актами.

1.2. Правила поведения посетителей и пациентов (далее — Правила) в Клинике являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя и пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — посетителем/пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.3. Правила поведения посетителей и пациентов в Клинике — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности сотрудниками Клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи при оказании медицинских услуг надлежащего качества, соблюдение прав и обязанностей пациентов при получении медицинской помощи в Клинике, а также обеспечения безопасности граждан при нахождении в Клинике.

1.4. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, лечение и диагностику 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, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

1.5. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту

своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для соблюдения всеми пациентами, а также иными лицами, обратившихся в Клинику.

1.6. Правила для посетителей и пациентов размещаются на информационном стенде в Клинике и официальном сайте Клиники: www.filigran.ru.

1.7. Посетители и пациенты, нарушившие данные Правила несут ответственность предусмотренные Российским законодательством.

2. Порядок обращения пациентов

2.1. Оказание медицинских услуг в Клинике осуществляется по предварительной записи пациентов на прием к специалисту посредством личного обращения в регистратуру, по телефону - 8 (3952) 500-880 либо на медицинских порталах.

2.2. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющего свободного времени, предоставившего администратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона.

2.3. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, номер сотового телефона и др.

2.4. При первичном обращении пациента (законного представителя) в Клинику с пациентом (законным представителем) оформляются следующие документы:

- письменный договор на оказания платных медицинских услуг (далее – Договор);
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (ИДС);
- отказ от медицинского вмешательства;
- согласие на обработку и хранение персональных данных пациента (законного представителя пациента) в соответствии со ст.20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан». Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных пациента;
- анкета о состоянии здоровья пациента.

2.5. Пациент перед подписанием Договора должен ознакомиться со следующими документами:

- прейскурантом на медицинские услуги ООО «Здоровье»;
- положением об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг;
- положением о системе видеонаблюдения.

2.6. Услуга обслуживания на дому не предоставляется.

2.7. Организация предварительной записи пациентов на прием к лечащему врачу в Клинике осуществляется при их непосредственном обращении по самостоятельному выбору. Вопрос о необходимости экстренной консультации лечащего врача решается администратором по согласованию с главным врачом.

2.8. Льготного обслуживания категориям граждан, предусмотренных законами РФ Клиника не оказывает.

2.9. **Условия опоздания пациентов на прием:**

- В случае опоздания на заранее назначенный прием, пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 1 час до приема.
- Если пациент опоздал более, чем на 10 минут (или на 25% от запланированного времени приема), прием может не состояться, в связи с недостаточным количеством времени у лечащего врача для оказания качественной медицинской помощи.
- В ситуации, если опоздания регулярны (более 2-х раз за план лечения), Клиника оставляет за собой право предложить следующие приемы без предварительной записи, «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у лечащего врача).

2.10. Условия отмены запланированного приема пациентом:

- В случае отмены своего визита на заранее назначенный прием, пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа до приема.

- Накануне визита администратор клиники связывается с пациентом, чтобы подтвердить прием, где последний должен ответить на телефонный звонок либо сообщение.

- Если администратор не смог связаться с пациентом накануне визита до 16:00 ч., чтобы подтвердить приход, прием будет отменен и на ранее забронированное для пациента время будет записан другой пациент. Пациенту будет выслано уведомление об отмене приема.

- В случае отмены визита пациентом менее, чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения, Клиника оставляет за собой право предлагать следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у лечащего врача) либо записывать на следующий прием только при личном посещении Клиники (не по телефону).

2.11. 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 плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.12. Все записи пациентов, осуществлённые на медицинских порталах, должны быть подтверждены администратором для уточнения информации о приеме (продолжительности приема). В случае, если пациент не отвечает на звонок администратора Клиники в течение трех дней (срок может быть уменьшен в связи с приближением записи приема), Клиника оставляет за собой право отменить прием.

2.13. Особенности осуществления приема лиц, не достигших совершеннолетнего возраста:

- на первичный прием к лечащему врачу пациент, не достигший совершеннолетнего возраста, в обязательном порядке, должен явиться с родителями или законными представителями (опекунами, усыновителями или попечителями), предоставив соответствующие документы;

- если же на первичный прием к лечащему врачу с пациентом, не достигшим совершеннолетнего возраста, явились иные доверенные лица, то при себе им необходимо иметь доверенность от законного представителя на предоставление интересов ребенка;

- на последующие приемы пациенты, не достигшие 15 летнего возраста, также должны явиться в сопровождении их родителей (законных представителей) либо иных родственников по доверенности от законных представителей;

- в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, свидетельства о рождении или доверенности Договор не заключается (медицинские услуги не оказываются);

- контроль за поведением пациента, не достигшего совершеннолетнего возраста во время ожидания приема лечащего врача осуществляется сопровождающими лицами.

2.14. С целью осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, требований этики, медицинской деонтологии в Клинике ведется аудио- и видеозапись.

3. Права, обязанности пациентов и посетителей

3.1. При обращении за медицинской помощью или медицинскими услугами с целью их получения пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи и медицинских услуг;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи и услуг;

- обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиенически противоэпидемическим требованиям;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, медицинских услуг. Исключение имеется только в случае, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации;

- перевод к другому лечащему врачу при его согласии по согласованию с главным врачом Клиники;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых клинических рекомендаций и лечения;

- обращение с жалобой главному врачу Клиники.

3.2. **Пациенты и посетители обязаны:**

- соблюдать нормы поведения в Клинике;

- бережно относиться к имуществу Клиники;

- уважительно относиться к сотрудникам Клиники и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи и медицинских услуг, соблюдать очередность;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: рекомендовано входить в кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, выбрасывать мусор в установленных местах, соблюдать чистоту;

- соблюдать правила запрета курения на территории и в здании Клиники.

3.3. **Пациенты обязаны:**

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных заболеваний;

- выполнять медицинские предписания;

- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи и услуг.

3.4. Лечащий врач вправе отказать в лечении, если: пациент не следует его предписаниям, не соблюдает внутренний распорядок и указанные настоящие правила Клиники.

4. **Права Клиники**

4.1. Данные правила могут изменяться и дополняться в зависимости от изменения в законодательстве на федеральном и региональном уровнях.

4.2. В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих Правил, Клиника оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении Договора, а если он уже заключен - в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи.

4.3. Отзывы, пожелания, предложения и т.п. пациенты, в письменной форме, могут оставлять в Книге жалоб и предложений.

5. **Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой**

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Клиники или администратору в письменном виде.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Письменное обращение, поступившее в Клинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.4. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. Она 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.

6.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, — супругу (-ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

6.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья указывается соответствующая запись в медицинской документации.

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами Российской Федерации.

7. Порядок выдачи выписок из медицинской документации, направлений, рецептов пациенту

7.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с нормативными правовыми документами.

7.2. Рецепты на получение лекарственных препаратов, направления на диагностические услуги выписываются только после осмотра пациента лечащим врачом.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению представлены на информационном стенде и официальном сайте Клиники.

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Клиника обязана обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг.

8.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с выдачей контрольно-кассового чека и/или путем безналичных расчетов через учреждения банка, а также выдается акт выполненных работ.

9. Меры безопасности в Клинике

9.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Клиники **запрещается:**

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- производить фото - или видеосъемку процесса лечения без согласования лечащего врача (в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», фото или видеосъемка возможны только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных);
- посещать Клинику в состоянии алкогольного опьянения и измененном состоянии, с

агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

- приносить в Клинику, служебные помещения огнестрельное, газовое, холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые вещества, спиртные напитки и другие вещества, и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы: хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;

- выносить из помещения документы, полученные для ознакомления, изымать документы из медицинских карт, со стендов, из информационных папок;

- выполнять функции торговых агентов, помещать на стендах в здании Клиники объявления;

- посещать служебные помещения;

- посещать Клинику с животными.