

Правила поведения пациентов (правила внутреннего распорядка посетителей) в ООО «СтомЦентр Первый»

Уважаемый пациент!

Мы признательны Вам, что в выборе стоматологической клиники Вы остановились именно на нашей! Мы постараемся оправдать Ваше доверие, оказанное нам.

Чтобы сделать наше совместное сотрудничество более приятным и эффективным, предлагаем Вам ознакомиться с нашими внутренними правилами.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативно-правовыми актами и утверждены приказом директора.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «СтомЦентр Первый», (далее – Клиника) 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. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники, на сайте Клиники <https://stomcentr1.com/>.

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 услуги, но не являющиеся элементами медицинской услуги.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинской услуги 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.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач – врач – стоматолог любой специальности, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской услуги в период наблюдения за ним и его лечения в Клиники.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. Пациент имеет право на:

- 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;
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской услуги;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также персональных данных пациента;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья копий и выписок из медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

Если у Вас возникли пожелания, замечания, предложения, просьбы, претензии по качеству лечения, пожалуйста, подайте письменное заявление на имя главного врача Клиники или сделайте запись в книге отзывов и предложений. Мы обязательно рассмотрим Вашу претензию в кратчайшие сроки и лично сообщим Вам о результатах.

2.2. Обязанности пациента

Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения 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 заранее предупредить 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 добровольное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- 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 медицинские кабинеты Клиники в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- в холодное время года пациент или посетитель должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в лечебный зал запрещается в любое время года;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской услуги;
- 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. Порядок обращения пациентов в Клинику:

- Для получения стоматологических услуг в нашей Клинике Вам необходимо предварительно записаться на прием. Сделать это можно по телефонам 8(3952) 48-55-85, 40-32-16, 50-50-77 или при личном посещении клиники.
- Если Вы посещаете нашу клинику в первый раз, пожалуйста, подойдите за 15 минут до назначенного времени, так как потребуется оформить необходимые документы. Напоминаем, что без подписания соответствующих документов мы не можем начать лечение. Обязательно имейте при себе паспорт: он потребуется для оформления документов.
- При Вашем опоздании более чем на 15 минут, Клиника имеет право отказать Вам в оказании услуг с переносом приема на другой день.
- При повторной записи сообщите администратору, когда и в какой форме Вам будет удобнее получить напоминание о предстоящем визите к доктору. Это может быть телефонный звонок или смс-сообщение.
- Если, в связи с обстоятельствами, Вы не можете подойти на прием или задерживаетесь, пожалуйста, сообщите об этом нашему администратору по телефону 8(3952)48-55-85, 40-32-16, 50-50-77.
- В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники 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.
- Пациенты, обратившиеся в Клинику с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

2.4. Пациентам и посетителям запрещается:

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

- проносить в служебные помещения Клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения Администрации;
- потреблять пищу в коридорах и других помещениях Клиники;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях Клиники;
- громко разговаривать, в том числе по сотовому телефону, шуметь, хлопать дверями, ставить детей в грязной обуви на стулья, диваны;
- категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача, а также лечения.
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица могут находиться в Клинике только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- выносить из Клиники имущество Клиники либо других посетителей, работников; документы, полученные для ознакомления, без разрешения Администрации Клиники;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения Администрации;
- 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;
- проходить в помещения Клиники» в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.
- проносить в Клинику скоропортящиеся продукты.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

4.1. Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- разъяснять 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 приглашать или направлять пациента на консультации к другим врачам-специалистам;
- при необходимости созвать консилиум врачей.

4.2. Лечащий врач вправе:

- по согласованию с главным врачом ООО «СтомЦентр Первый» в письменной форме 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;
- изменить запланированный объем работы, разделить объем работы на несколько посещений или отменить прием при опоздании на прием более чем на 15 минут. Помните: медицинские технологии имеют регламентированное время их выполнения в соответствии с требованиями медицинских стандартов и протоколов лечения.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

- в случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации;
- воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской услуги, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в 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;
- в случае причинения ущерба имуществу ООО «СтомЦентр Первый», пациент или посетитель Клиники, обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством;
- многократное опоздание более чем на 15 минут или неявка на лечебный прием, без уведомления не позднее, чем за 12 часов до начала, неявка на профилактический или контрольный осмотр без уважительной причины, невыполнение рекомендаций лечащего врача, могут стать основанием для одностороннего расторжения Договора, в связи с тем, что по объективным причинам Клиника не может обеспечить Вам медицинскую услугу надлежащего качества;
- нарушения правил поведения в клинике, появление в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, так же могут стать основанием для одностороннего расторжения Договора и прекращения гарантийных обязательств по всем ранее оказанным платным медицинским услугам;
- стороны освобождаются от ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств по Договору, если причиной такого неисполнения (ненадлежащего исполнения) является чрезвычайное и непредотвратимое обстоятельство (непреодолимая сила).