

Общество с ограниченной ответственностью

«ЦЕНТР ОРТОДОНТИИ №1»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Центр Ортодонтии №1»

Е.В. Репенько

Приказ № 22-10 от 22.10.2019 г.



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

**(извлечение из Правил внутреннего распорядка
медицинской организации - ООО «Центр Ортодонтии №1»)**

Введены в действие с 01.11.2019 г.

Курск

1. Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка медицинской организации – ООО «Центр Ортодонтии №1» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента при обращении и во время нахождения в медицинской организации (далее – клиника, медицинская организация), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006; иными нормативно-правовыми актами в сфере здравоохранения.

3. Настоящие Правила обязательны для персонала и потребителей (пациентов), а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и прав пациента как потребителя платных медицинских услуг, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи по профилю «Стоматология» надлежащего объема и качества.

4. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;
- порядок предоставления сведений о состоянии здоровья пациента;
- заключительные положения.

3. Права и обязанности пациента

1. При обращении в медицинскую организацию **пациент имеет права на:**

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.

2. За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

3. При обращении в медицинскую организацию **пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- предоставить полную и достоверную информацию о своем здоровье, заполнив и пояснив соответствующую анкету о здоровье;
- соблюдать гарантийные условия;
- своевременно предупреждать о невозможности прийти на прием за сутки до назначенной даты приема, а в случае непредвиденных и экстренных ситуаций – не позднее, чем за 2 (два) часа до времени приема путем телефонного звонка в регистратуру клиники или при возможности – личного посещения;

- соблюдать внутренний распорядок работы медицинской организации, тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом работающему персоналу;
- выполнять требования и предписания лечащего врача;
- соблюдать все назначения и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации и других пациентов;
- оплатить оказанные платные медицинские услуги.

4. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения причинения вреда жизни и здоровью посетителей клиники, имуществу посетителей и клиники, предотвращения уголовных и административных правонарушений, в том числе разглашения врачебной и личной тайны пациентов, соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил **запрещается:**

- 1). Проносить в клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.
- 2). Перемещаться по территории клиники с крупногабаритными предметами, в т. ч. хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, вещевыми мешками, чемоданами, корзинами и т. п. Если указанные предметы имеются при себе, их надо сдать в гардероб.
- 3). Производить фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласия руководства клиники.
- 4). Входить без вызова в процедурный кабинет, кабинет ультразвуковой диагностики, рентгенологический кабинет, кабинеты врачей-специалистов.
- 5). Входить в помещения с надписью «служебные помещения» или «вход воспрещен».
- 6). Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях клиники.
- 7). Находиться в кабинетах в верхней одежде и без сменной обуви (без бахил).
- 8). Выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам клиники.
- 9). Выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления или передачи другому сотруднику клиники (например, медицинскую карту, выданную для посещения специалиста).
- 10). Изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок.
- 11). Присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника.
- 12). Посещать клинику с домашними животными.
- 13). Портить мебель, предметы интерьера, имущество других посетителей.
- 14). Размещать на территории объявления без согласования с руководством клиники.
- 15). Препятствовать проезду к клинике машин экстренных служб (скорой медицинской помощи, МЧС России, МВД России и т. д.).
- 16). Приносить и употреблять на территории и в помещениях клиники алкогольные, наркотические, психотропные и иные токсические вещества.

5. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка медицинской организации пациенту может быть отказано в текущем приеме и дальнейшем оказании медицинских услуг, за исключением случаев, требующих неотлагательного медицинского вмешательства в целях устранения риска возможных неблагоприятных последствий от начатого медицинского

вмешательства.

6. Нарушением режима считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольный, без уведомления лечащего врача или медицинской организации отказ от медицинского вмешательства до завершения курса лечения;
- одновременное стоматологическое лечение в другой медицинской организации без ведома лечащего врача.

6. Заключительные положения

1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, санитарно-противоэпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм, требований законодательства РФ влечет за собой ответственность для медицинского персонала и пациента, установленную законодательством Российской Федерации.

2. Клиника и его персонал не несет ответственности перед пациентом за качество предоставляемых услуг в следующих случаях:

- предоставления услуг по требованию пациента, расходящемуся с предложенным врачом планом лечения, о чем делается соответствующая запись в истории болезни;
- возникновения аллергических реакций у пациента, не отмечавшихся ранее;
- осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций;
- переделок и (или) исправления оказанных услуг (работ) в другой медицинской организации;
- исправления оказанных услуг (работ) самим пациентом;
- истечения срока гарантии на оказанные услуги;
- неудовлетворительного общего состояния здоровья пациента.

3. При некорректном поведении пациента (законного представителя пациента), грубых высказываниях в адрес работников, в случае нарушения пациентом (законным представителем) настоящих Правил, общественного порядка, назначенного режима лечения, сотрудники клиники вправе делать пациенту (законному представителю) соответствующие замечания, вызвать сотрудников полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории медицинской организации, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации клиники и ее сотрудников, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Настоящие Правила являются обязательными для ознакомления пациентами (потребителями, заказчиками медицинских услуг) медицинской организации – ООО «Центр Ортодонтии №1» перед заключением Договора об оказании платных медицинских услуг.

