

Приложение
к приказу ООО «Стоматологическая
поликлиника «ДАНТИСТ+»
01 июня 2023г. № 11/2023-ХД

**Правила поведения пациентов
в ООО «Стоматологическая поликлиника «ДАНТИСТ+»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила поведения пациентов (далее — «правила») устанавливают внутренний распорядок и правила поведения для пациентов и сопровождающих их лиц во время нахождения в Обществе с ограниченной ответственностью «Стоматологическая поликлиника «ДАНТИСТ+» (далее — «поликлиника»).

1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023г. № 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 2012г. № 1006».

1.3. В целях применения настоящих правил в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» под пациентом понимается физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2. Правила поведения пациента при обращении в поликлинику

2.1. Пациент для получения в поликлинике медицинских услуг предварительно записывается к врачу соответствующей специальности:

✓ по телефонам, указанным на официальном сайте поликлиники dantist-plus.ru (далее – сайт),

✓ через окно записи на прием на сайте,

✓ или лично обратившись в регистратуру.

Запись ведется в соответствии с расписанием приема врачей. Пациенту предлагаются свободные в расписании приема врачей день и время.

При отсутствии свободного времени в расписании приёма врачей пациенту предлагается записаться в лист ожидания. Ориентировочные сроки ожидания медицинских услуг в клинике в зависимости от загруженности медицинского персонала составляют от двух дней до двух недель со дня обращения для записи на прием.

2.2. При обращении в регистратуру для идентификации личности, а также для оформления договора и медицинской карты пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность.

2.3. Пациент приходит на прием к врачу в назначенное время. О невозможности явки на прием в назначенное время, Пациент обязан предупредить заранее (за 24 часа, но не позже чем за 3 часа до времени приема) администратора любым удобным способом, чтобы на это время записать на прием другого пациента.

2.4. В случае опоздания пациентом более чем на 5 минут от назначенного

времени, приём может быть отменен, если из-за этого будет задержан прием следующего пациента, и перенесен по согласованию с пациентом на другое время.

2.5. Пациенты, обратившиеся в регистратуру без предварительной записи на прием, и которым не требуется медицинская помощь в экстренной форме, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в графике работы. При отсутствии данного условия администратор предложит записаться на прием в другой день.

2.6. В случаях обращения граждан в состоянии, в котором требуется медицинская помощь в экстренной форме (состояние и заболевание пациента угрожают его жизни или здоровью), оказывается первая медицинская помощь медперсоналом поликлиники в пределах имеющихся возможностей, проводится организация вызова бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в медицинскую организацию по профилю возникшего состояния.

2.7. Для оформления договора и необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.8. При нахождении в поликлинике пациент и сопровождающие его лица обязаны:

- соблюдать настоящие правила поведения пациентов;
- **уважительно** относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, не допускать по отношению к медицинским и другим работникам оскорблений, нецензурных выражений, ругани и угрозы;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- соблюдать меры предосторожности при контактах с другими пациентами, медицинскими работниками, в случае, если пациент знает о наличии у него заболевания, представляющих опасность для окружающих;
- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим лечения, повторные явки на прием, рекомендации до, во время и после лечения);
- сотрудничать с врачом-специалистом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в помещениях и на территориях, предназначенных для оказания медицинских услуг;
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в поликлинике, на входной группе и на прилегающей территории;
- бережно относиться к имуществу поликлиники, для обеспечения безопасности воздействия медицинского изделия и его сохранности выполнять все рекомендации медицинского персонала во время медицинского вмешательства;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (туалет, санузел).

2.9. Пациентам и сопровождающим лицам запрещается:

- проносить в помещения поликлиники 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 помещения поликлиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- заходить в служебные помещения поликлиники без разрешения администрации поликлиники;

- потреблять пищу в коридорах и других помещениях поликлиники, не предназначенных для потребления пищи;

- курить в помещениях поликлиники, на входной группе (крыльцо, тамбур), на прилегающей территории;

- оскорблять, то есть унижать честь и достоинство медицинских и иных работников, других пациентов, в неприличной форме, хамить, нецензурно выражаться, проявлять любую форму агрессии;

- громко разговаривать, шуметь;

- оставлять малолетних детей в вестибюле без присмотра;

- выносить из поликлиники медицинские документы, полученные для ознакомления, портить или уничтожать их;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов, за исключением случаев ознакомления;

- размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации поликлиники;

- производить фото- и видеосъемку, аудиозапись без предварительного разрешения администрации поликлиники и лечащего врача;

- находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде, грязной обуви, без бахил;

- приходить на прием к лечащему врачу в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

2.10. Оплата оказанных услуг пациентом осуществляется путем внесения наличных денежных средств в кассу регистратуры или путем безналичных расчетов с использованием платежных карт и иных электронных средств платежа по выбору по выбору пациента.

Передавать медицинским работникам на руки денежные средства запрещается.

3. Правила поведения пациента у врача

3.1. Перед первым посещением, а также перед повторным посещением в случае длительного перерыва в лечении пациент при его согласии заполняет анкету, в котором указывает известные ему сведения о состоянии здоровья, в том числе сведения о перенесенных и сопутствующих заболеваниях, непереносимости и аллергических реакциях на лекарства.

3.2. Пациент заходит в медицинский кабинет только по приглашению персонала поликлиники. В целях соблюдения санитарно-эпидемиологического режима пациент заходит в медицинский кабинет в бахилах. Верхняя одежда оставляется в гардеробе.

3.3. Непосредственно перед медицинским вмешательством пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.4. В случае отказа от медицинского вмешательства пациент оформляет отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального закона «Об

основах охраны здоровья граждан». Пациенту разъясняются возможные последствия отказа от медицинского вмешательства, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом.

3.5. Для получения платных медицинских услуг пациент заключает с поликлиникой договор на оказание платных медицинских услуг.

3.6. Медицинская документация, оформленная на пациента, после окончания лечения хранится в ООО «Стоматологическая поликлиника «ДАНТИСТ+» в порядке, установленном действующим законодательством. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получать отражающие состояние здоровья копии медицинских документов и выписки из медицинских документов. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники, его порча.

4. Правила пребывания родственников с пациентом

4.1 Пациент имеет право на посещение и пребывание в медицинской организации вместе с родственником и иными сопровождающими, законными представителями.

4.2. Пациент, которому необходима помощь при передвижении, имеет право на сопровождение его родственником или иными лицами в медицинской организации. Сопровождающие лица могут помочь такому пациенту сесть на стоматологическое кресло, встать с него, пройти в туалет, одеть и снять бахилы, верхнюю одежду и выполнить другие необходимые действия.

4.3. Нахождение сопровождающих пациента лиц в медицинском кабинете допускается с согласия пациента только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний по соблюдению противоэпидемического режима.

5. Правила поведения пациентов при возникновении конфликтной ситуации с врачом

5.1. В соответствии с п.4 раздела II Кодекса врачебной этики Российской Федерации, одобренным Всероссийским Пироговским съездом врачей 7 июня 1997 г., врач имеет право отказаться от лечения, если уверен, что между ним и пациентом нет необходимого взаимного доверия, если чувствует себя недостаточно компетентным или не располагает необходимыми для проведения лечения возможностями, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

Право врача на отказ от лечения и наблюдения предусмотрено ч.3 ст. 70 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ. Данное право может быть реализовано по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации (подразделения медицинской организации), если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

5.2. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, директор или главный врач поликлиники или руководитель структурного подразделения организуют замену лечащего врача.

5.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к директору, главному врачу, заместителю главного врача поликлиники, подойти к ним на личный прием, к администратору или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде с указанием обстоятельства конфликта, требований пациента.

Изложенное не умаляет право пациента на реализацию прав потребителя при обнаружении недостатков в соответствии с Законом Российской Федерации «О

защите прав потребителей».

Для разрешения вопросов пациентов, связанных с качеством предоставления медицинских услуг, заключением и исполнением договоров возмездного оказания медицинских услуг, а также для урегулирования взаимоотношений с медицинскими работниками, участвующими в предоставлении медицинских услуг, ведется прием граждан по личным вопросам директором.

5.4. С согласия участников конфликта спор может быть рассмотрен с участием медиатора.

5. Ответственность пациентов

5.1. Пациент несёт ответственность за несоблюдение настоящих правил, в том числе назначенного режима лечения, невыполнение указаний (рекомендаций) лечащего врача, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента, отказ от оказания медицинской помощи, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

5.2. В случае нарушения пациентами и их законными представителями настоящих правил, в том числе, повышении голоса, агрессии, осуществлении угрозы (словесной или физической) по отношению к медицинским работникам поликлиники, сотрудники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Неадекватное психо-эмоциональное состояние пациента препятствует немедленному началу лечения.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба поликлинике, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих правил, поликлиника оставляет право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание услуг. Если договор уже заключен – в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ).