

**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
в ООО «Стоматологическая поликлиника»**

1. Общие положения

1.1. Правила и нормы поведения пациентов (далее Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведения, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и ООО «Стоматологическая поликлиника» (далее – МО)

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 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 04 октября 2012г. №1006», Уставом медицинской организации, иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в МО при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими МО, а также работников МО. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах МО, а также на сайте МО в сети «Интернет».

1.5. По другим вопросам (не предусмотренным данным Положением) стороны руководствуются действующим законодательством.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в МО в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов МО в пределах утвержденного числа лиц имеющих право оказывать платные медицинские услуги по согласованию с руководителем структурного подразделения;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

С.И. Ивлев Т.В.З
Н.М. Мухоморова

- 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;
- получение информации должности, квалификации его лечащего врача участвующего в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на платной основе.

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- соблюдать правила и нормы поведения пациента в медицинской организации;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в МО;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, не употреблять в разговоре с медицинским персоналом и персоналом медицинской организации ненормативную лексику, быть выдержанным, доброжелательным;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- при требовании персоналом медицинской организации подписать необходимые в процессе диагностики и лечения формы документов (информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, осмотр, отказ от вмешательства и прочее);
- 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 МО;
- соблюдать тишину в кабинетах и холле МО, отключать звук мобильных телефонов и иных устройств при нахождении в кабинетах МО;
- при посещении МО надевать на обувь бахилы;
- бережно относиться к имуществу МО, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МО.

3. Меры безопасности в медицинской организации

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников медицинской организации, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

1. Приносить в здания и служебные помещения МО 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;
2. Приносить в здания и служебные помещения МО крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
3. Находиться в служебных помещениях МО без разрешения Администрации;
4. Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях МО, не предназначенных для потребления пищи;
5. Курить во всех помещениях медицинской организации;
6. Громко разговаривать, шуметь;
7. Оставлять малолетних детей без присмотра;
8. Выносить из МО документы, полученные для ознакомления;
9. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
10. Размещать в помещениях и на территории МО объявления без разрешения администрации МО;
11. Выполнять в помещениях МО функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях МО в иных коммерческих целях;
12. Находиться в помещениях МО в верхней одежде, грязной обуви;
13. Препятствовать проезду санитарного транспорта к зданию(ям) МО.
14. Проходить в здание и помещения МО в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений МО сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Ответственность

4.1. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

4.2. В случае причинения ущерба имуществу МО пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.

4.3. Пациент берёт на себя ответственность (в соответствии со ст. 20 ФЗ-323) за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

4.4. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана МО вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия

и/или наряд полиции применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

4.5. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

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

5. Порядок разрешения конфликтов

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделений или главному врачу.

5.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт). При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу, или оставить свое обращение в письменном виде в приемной.

5.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в приёмной МО, расположенной по адресу: пр-т Б.Хмельницкого, д.50-а. Время приема: с 08:30 до 17:30, перерыв на обед с 13:00 до 14:00.

5.6. Письменное обращение рассматривается в сроки и порядке, установленном действующим законодательством.

5.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.