Правила внутреннего распорядка, поведения, лечебно-охранительного режима для пациентов и иных посетителей ООО «Диамед»

Правила внутреннего распорядка и лечебно-охранительного режима для пациентов и иных посетителей ООО «Диамед» (в дальнейшем - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 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», Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей Клиники 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 для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления в открытом доступе на информационном стенде Клиники, на сайте Клиники в сети «Интернет».

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 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, зубной врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

1.2. При первичном обращении в регистратуре Клиники на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации), профессия, номер телефона, а также заключается Договор на оказание медицинских услуг, Пациент подтверждает своё Согласие на обработку персональных данных и получение определенных услуг

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и должна храниться в регистратуре в течение 5 лет со дня последнего обращения.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором.

2. Режим работы и условия записи на приём

2.1. Клиника работает с 8.00 до 19.00 без выходных и перерывов на обед.

2.2. В праздничные дни Клиника работает по отдельному графику. Информация о порядке работы в праздничные дни заблаговременно размещается при входе в здание.

2.3. Предварительная запись на приём производится непосредственно при обращении в регистратуру или по телефонам: 25-333; 8 920 929 44 52.

2.4. Информацию о графиках приёма специалистов и о порядке предварительной записи к ним на приём можно получить в регистратуре.

2.5. При записи пациенту выдаётся талон с указанием Ф.И.О. пациента, врача, даты и времени приёма, контактов стоматологии. Приём ведётся по предварительной записи, а также по возможности в порядке живой очереди (приоритет на очерёдность у пациентов по предварительной записи).

2.6. Время, отведённое на приём больного -1 час, исключение – особые случаи, указания лечащего врача. Возможное время ожидания пациентом приёма-ориентировочно 10-20минут от назначенного в случае, когда врач участвует в оказании медицинской помощи другому пациенту и не может немедленно закончить приём, о чём пациенты, ожидающие приёма, должны быть проинформированы администратором.

3. Права и обязанности пациента

3.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководства Клиники при согласии врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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, 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 о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 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 получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, их копий и выписок из медицинских документов;
- возможность оставлять отзывы, пожелания в письменной форме в Книге отзывов.

3.2. Пациент обязан:

- перед подписанием Договора на оказание медицинских услуг ознакомиться с его содержанием, Прейскурантом на услуги, Положением о гарантиях, настоящими Правилами;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки в назначенное время по уважительной причине не позднее, чем за 6 часов до приёма.

В случае отмены визита со стороны пациента менее, чем за 6 часов или неявки в день визита без предупреждения, Клиника оставляет за собой право предложить следующие приёмы без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у доктора (без учёта предпочтений по выбору врача и времени).

При опоздании на приём более, чем на 10 минут (или на 25% от запланированного времени приёма), приём может не состояться: у доктора не будет достаточного времени для оказания качественной медицинской помощи. Клиника оставляет за собой право занять оставшееся от приёма время на оказание медицинской помощи другим пациентам, обратившимся в Клинику. В ситуации, если опоздания пациента регулярны (более 2-х раз за план лечения), Клиника оставляет за собой право предложить следующие приёмы без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у доктора (без учёта предпочтений по выбору врача и времени).

Накануне визита администратор Клиники связывается с пациентом посредством звонка или мессенджера, чтобы подтвердить визит. Пациенту необходимо быть на связи.

- 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 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 Клиники надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- соблюдать требования пожарной безопасности (при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом персоналу);
- оплачивать стоимость предоставляемой медицинской услуги;
- 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.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- находиться на территории клиники с животными;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники. По закону РФ о защите персональных данных фото- и видеосъемка возможны только после получения согласия медицинских работников;

- и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники;
- пользоваться во время лечения мобильным телефоном.;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви, в состоянии алкогольного, наркотического иного токсического опьянения, с агрессивным, неадекватным (угрожающим спокойствию пациентов и сотрудников) поведением;
- производить звонки в клинику в состоянии алкогольного, наркотического иного токсического опьянения, с агрессивным, неадекватным (угрожающим спокойствию пациентов и сотрудников) поведением;
- жестоко обращаться с детьми.

Жестокое обращение с детьми — действия (или бездействие) родителей, законных представителей, наносящее ущерб физическому или психическому здоровью ребенка, а именно: избиения (любой силы), насмешки, оскорбления, унижающие сравнения, необоснованная критика, отвержение, холодность, оставление без психологической и моральной поддержки.
Запрещается лечение детей с удержанием! Родителям запрещено настаивать на этом в процессе лечения.

В случае выявления перечисленных выше нарушений, Клиника оставляет за собой право сделать замечание, отказать в оказании услуг, если состояние пациента не оценивается, как угрожающее жизни, а также удалить нарушителя из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Лечащий врач

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет 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 приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией к другому специалисту;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- лечащий врач по согласованию с руководством Клиники может 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.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением.

5.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

5.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу или иному должностному лицу Клиники.

5.3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - Управляющему Клиники (либо непосредственно главному врачу), а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись Управляющего, либо главного врач с указанием входящего номера, и даты.

Прием по всем вопросам осуществляется по предварительной записи.

5.4. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы).

Наличиеподтверждающих документов строго обязательно. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

5.5. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - десять дней со дня регистрации письменного обращения.

5.6. Ответ составляется в 2-х экземплярах, подписывается главным врачом (или генеральным директором) и пациентом.

5.7. В целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации, определения профессиональной пригодности некоторых категорий работников, осуществления оценки качества, обоснованности и

эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов, обеспечения назначения и коррекции лечения , а также принятия решений по иным медицинским вопросам в Клинике работает Врачебная комиссия. Заседания врачебной комиссии проводятся 1 раз в неделю с 14-00 до 15-00.

5.8. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

6.1. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется пациенту в доступной для него форме.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставляется их законным представителям.

6.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.4. Пациент либо его законный представитель согласно приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.06.2016 г. № 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента" на основании письменного запроса имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.Рассмотрение запроса осуществляется руководством клиники в течение 3 дней. Срок выполнения запроса обычно составляет не более 30 календарных дней.

6.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Срок предоставления копий медицинских документов и выписок утвержден Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31.07.2020 г. № 789н и не должен составлять более 30 календарных дней.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил

- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.
- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, 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 нарушения пациентом или его законными представителем настоящих Правил, клиника оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приёме и заключении договора на оказание услуг, а если он заключен,в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).