

# ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА В КЛИНИКЕ ООО «ДЕНТАЛ-СТУДИЯ» (правила внутреннего распорядка потребителя)

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в стоматологической клинике ООО «Дентал-Студия» (Далее — 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 стоматологической клиники ООО «Дентал-Студия», а также работников клиник; соблюдения установленного порядка в здании и служебных помещениях и являются обязательными для исполнения. Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме, в том числе на информационных стендах.

## 1. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В КЛИНИКЕ ООО «ДЕНТАЛ-СТУДИЯ»

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

1. 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 у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
3. Находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;
4. Курить во всех помещениях клиники;
5. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
6. Помещать на стендах объявления без разрешения руководства клиники;
7. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства клиники;
8. Выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;
9. Находиться в помещениях клиники в верхней одежде, грязной обуви;
10. Запрещается доступ в здания и служебные помещения клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий и помещений клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

## 2. ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ

Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администраторов стоматологической клиники непосредственно или позвонив по телефонам: 8 (352) 74-74-70, 8917-078-84-29

1. Прием пациентов на консультацию, первичный осмотр и лечение осуществляется по предварительной записи.
2. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.
3. Пациенту рекомендуется прийти на приём к врачу за 10-15 минут до назначенного времени. Для безопасности и эффективности стоматологического лечения пациент должен заполнить анкету общего состояния здоровья (клинический анамнез) и договор возмездного оказания медицинских услуг.
4. Накануне визита администратор напомнит пациенту о времени приёма, если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора.
5. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.
6. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.
7. В случае, если пациент записан на несколько приёмов заранее, но не явился на первый приём, не предупредив, то последующие приёмы автоматически отменяются.

8. Если пациент отменяет два приема подряд, не уведомляя за 24ч, то на дальнейшие приемы он записан не будет.

### 3. ПРИЁМ ПАЦИЕНТА

1. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится.
2. Прием пациентов проводится строго при закрытых дверях кабинета врача.
3. Прием по острой боли и другим экстренным ситуациям ведётся по мере высвобождения врача соответствующей специализации.

#### Пациент обязан:

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- обуть бахилы, при входе в стоматологическую клинику;
- заходить в кабинет только по приглашению персонала клиники. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- 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 обследование и вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и подписать его;
- неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать 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;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, 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. Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре клиники. При необходимости пациенту выдаётся ксерокопия медицинской карты по письменному заявлению пациента. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае клиника выписывает соответствующее направление. Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих правил внутреннего распорядка клиники, а также если пациент настаивает на проведении лечения, которое не соответствует требованиям технологий, может вызвать негативные и нежелательные последствия для здоровья пациента или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом медицинского вмешательства (например, при просьбе пациента удалить зуб, подлежащий лечению).

### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам клиники и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Врач имеет право в соответствии со статьёй 70 № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с директором и (или) главным врачом и (или) заместителем главного врача), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.