

Правила поведения в ООО «Ортодонтикс»

1. Общие положения

1.1. Правила поведения в ООО «Ортодонтикс» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов, определяющие права и обязанности пациента, правила поведения в ООО «Ортодонтикс» (далее – Клиника), распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

1.2. Правила разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом №323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

- Постановление 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 4 октября 2012 г. N 1006»

- и иными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для сотрудников Клиники и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. С Правилами пациент либо его законный представитель знакомятся самостоятельно. Правила размещены на сайте Клиники в сети Интернет по адресу: orthodontics-clinic.ru и(или) на информационных стендах, расположенных в помещении Клиники.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. В Клинике предоставляется первичная, в том числе доврачебная и специализированная медицинская помощь в амбулаторных условиях на основании Договора об оказании платных стоматологических услуг.

2.2. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.3. В случае обращения в Клинику пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.6. Клиника не участвует в оказании медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.7. Режим работы Клиники и его сотрудников определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом требований, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

2.8. Режим работы Клиники определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время производственных перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время сотрудников.

2.9. График и режим работы утверждаются Директором Клиники, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

2.10 Часы приема пациентов доводятся до пациентов и посетителей Клиники путем размещения на сайте Клиники в сети Интернет по адресу: orthodontics-clinic.ru и(или) на информационных стендах, расположенных в помещении Клиники.

2.11. Для получения платных медицинских (стоматологических) услуг пациент обращается в регистратуру Клиники. При обращении пациент подписывает договор об оказании платных стоматологических услуг, согласие на обработку персональных данных, информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

2.12. Медицинская помощь пациентам оказывается в кабинетах Клиники. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием. Допустимое время ожидания пациентом приёма составляет 15 минут.

2.13. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с согласия пациента, с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

2.14. Во время пребывания в Клинике пациенту и сопровождающим его лицам необходимо перевести мобильный телефон на беззвучный режим. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

2.15. Прием пациентов врачами Клиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациента для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту.

2.16. В помещении, в том числе в лечебных кабинетах Клиники ведётся видеонаблюдения для обеспечения безопасности пациентов, посетителей и сотрудников.

2.17. В помещении Клиники запрещено курение.

2.18. При предоставлении платных медицинских услуг гражданам иностранных государств (нерезидентам) Клиника обеспечивает передачу сведений об осуществлении медицинской деятельности в отношении нерезидентов в соответствии с указаниями Центрального банка Российской Федерации.

3. Права и обязанности пациентов

3. Права и обязанности пациентов в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны сотрудников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

- перевод к другому лечащему врачу (при наличии врача аналогичной специальности в штате Клиники, с согласия последнего, по заявлению на имя главного врача);

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;

- сохранение работниками Клиники и в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- получение информации о своих правах и обязанностях;

- получение копий медицинских документов, результатов исследований, больничного листа, рецепты, других документов в регистратуре только по представлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники.

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

- заполнить предложенный медицинским работником бланк Информированного добровольного информированного согласия на проведение медицинского вмешательства (исследование или лечение), либо бланк отказа от проведения медицинского вмешательства, либо о его прекращении, а также согласие на обработку персональных данных;

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

- своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.д.);

- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы в помещениях Клиники;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;
- соблюдать правило запрета курения табачных изделий, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;
- при обращении в Клинику оплатить стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники;
- не допускать нарушений общественного порядка, выражающихся, в том числе в явном неуважении к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, сопровождающихся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества Клиники (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»);
- выполнять требования пожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения, тления и т.н.) немедленно сообщить об этом дежурному медицинскому работнику или лечащему врачу и покинуть помещение.

4. Правила поведения пациентов в Клинике

4.1. Пациентам категорически запрещается:

- курение возле Клиники, а также в любых помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону в холлах Клиники и пользоваться мобильным телефоном во время приёма врачом;
- использовать видеокамеру мобильного телефона в холлах Клиники, видеокамеру и диктофон во время приёма врача без предупреждения;
- грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- играть в азартные игры;
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе Клиники. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ, других заболеваний рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

4.5. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

4.6. Пациент должен сообщить контактный телефон при оформлении медицинской карты. При отказе предоставления данной информации администрация ООО «Ортодонтикс» снимает с себя ответственность за невозможность оповещения пациента об отмене приема врача.

4.7. В холодное время года пациент обязан оставить верхнюю одежду в гардеробе. В случае утери номерка из гардероба дожидаться окончания работы гардероба для определения собственника сданного в гардероб имущества. В помещении Клиники использовать предоставляемые бахилы.

4.8. Пациент вправе получить от лечащего врача всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

4.9. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию иному медицинскому работнику Клиники.

4.10. Пациент обязан добросовестно выполнять рекомендованные методы подготовки к обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки медицинский работник может отложить проведение обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата обследования

4.11. Пациенту, находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, может быть отказано в приеме, если это не создает угрозы его жизни и здоровью. Состояние алкогольного, наркотического или токсического опьянения является противопоказанием для оказания медицинской помощи.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

5.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Клиники в письменном виде.

5.3. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Клиники, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, либо 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.

5.4. Письменное обращение, поступившее руководству Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.5. Ответ на письменное обращение, поступившее руководству Клиники, направляется по адресу, указанному в обращении.

5.6. Обращение пациента, касающееся качества оказанных медицинских услуг, рассматривается в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Срок рассмотрения обращения составляет 10 дней.

5.7. Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон, а в случае неурегулирования спора в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. Информация о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, а также почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), на которые может быть направлено обращение (жалоба) размещены на сайте Клиники в сети Интернет по адресу: orthodontics-clinic.ru и(или) на информационных стендах, расположенных в помещении Клиники.

6. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

6.1. При несоблюдении пациентом Правил поведения в Клинике, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов, нарушение общественного порядка в помещении Клиники, служебных помещениях, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации: административную, гражданскую или уголовную.