

Правила поведения пациентов в ООО «Смайл»
(утверждено директором ООО «Смайл» от 11.01.2021 г.)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила поведения пациентов (далее — «Правила») устанавливают обязательные требования к поведению пациентов во время нахождения в ООО «Смайл» (далее — «Общество»).

1.2. 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 Общество

2.1. Пациент для получения в Обществе медицинских услуг предварительно записывается к врачу соответствующей специальности по телефонам, указанным на официальном сайте Общества, или через официальный сайт Общества, или лично обратившись в регистратуру Общества. День и время приёма врачом выбирается Пациентом из имеющихся свободных часов по согласованию с администратором.

2.2. При обращении в регистратуру Общества пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, полис добровольного медицинского страхования (при необходимости).

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

2.4. В случае опоздания Пациентом более чем на 20 минут, приём может быть отменен, если из-за этого будет задержан прием следующего пациента.

2.5. Пациенты, обратившиеся в регистратуру Общества с целью планового обследования или в связи с острой болью в зубе без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в графике работы. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

2.6. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), оказывается первая медицинская помощь медперсоналом Общества 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 необходимых медицинских документов на плановый прием Пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.8. Медицинская документация (**форма № 043/у** «Медицинская карта стоматологического больного», **форма № 043-1/у** "Медицинская карта ортодонтического пациента") хранится в регистратуре. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Общества.

2.9. При обращении в Общество Пациент обязан:

- 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;
- не нарушать тишину и покой медицинского персонала и других пациентов;
- 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, повторные явки на прием, правила эксплуатации и ухода за съемными и несъемными ортопедическими конструкциями, ортодонтическими аппаратами, соблюдение гигиены полости рта);
- 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 Обществе и прилегающей к Обществу территории;
- бережно относиться к имуществу Общества и других пациентов, соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (туалет, санузел).

2.10. Пациентам запрещается:

- проносить в помещения Общества 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 Общества крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Общества без разрешения Администрации Общества;
- потреблять пищу в коридорах и других помещениях Общества, не предназначенных для потребления пищи;
- курить в помещениях Общества и на прилегающей к Обществу территории;
- оскорблять, то есть унижать честь и достоинство медицинских и иных работников, других пациентов, в неприличной форме, хамить, нецензурно выражаться;
- громко разговаривать, шуметь;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из Общества медицинские документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов, за исключением случаев ознакомления;
- размещать в помещениях и на территории Общества объявления без разрешения администрации Общества;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Общества;
- находиться в помещениях Общества в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта к зданиям Общества;
- проходить в здание и помещения Общества, к лечащему врачу в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

2.11. 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 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 Общества. В целях соблюдения санитарно-эпидемиологического режима Пациент заходит в медицинский кабинет в бахилах. Верхняя одежда оставляется в гардеробе.

3.3. Нахождение сопровождающих пациента лиц в медицинском кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Приём несовершеннолетних пациентов осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.

3.4. 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».

3.5. В случае отказа от медицинского вмешательства пациенту оформляет отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан». Пациенту разъясняются возможные последствия отказ от медицинского вмешательства, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом.

3.6. Для получения платных медицинских услуг Пациент оформляет с Обществом договор на оказание платных медицинских услуг.

3.7. Медицинская документация, оформленная на пациента, после окончания лечения сдается на хранение в медицинский архив Общества.

4. Правила поведения Пациентов при возникновении конфликтной ситуации с врачом

4.1. 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.

4.2. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, руководитель Общества или руководитель подразделения Общества организывают замену лечащего врача.

4.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Общества или к дежурному администратору или обратиться к администрации Общества в письменном виде с указанием обстоятельства конфликта, требований пациента. 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 ООО «Смайл», и главным врачом ООО «Смайл».

4.4. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются в порядке, предусмотренном положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности.

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

4.6. В случае не урегулирования конфликта в досудебном порядке Пациент имеет право обратиться в установленном порядке в судебные органы.

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, общественного порядка, в том числе неадекватного поведения пациента, выраженного в повышении голоса, агрессии, осуществлении угрозы (словесной или физической) по отношению к медицинским работникам Общества, сотрудники Общества вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии угрозы здоровью Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

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