
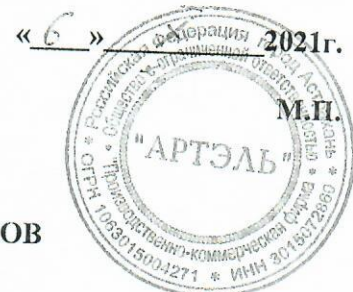


Утверждаю:

Директор ООО ПКФ «АРТЭЛЬ»

 Абрамова Эльвира Петровна



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Правила поведения для пациентов медицинской организации ООО ПКФ «АРТЭЛЬ» (далее—«Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинской организации ООО ПКФ «АРТЭЛЬ» (далее – «Клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и клиникой.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала 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.
- 1.3. Правила разработаны в соответствии с:
Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 2300-1 от 07.02.92 г «О защите прав потребителей», № 15 –ФЗ от 23.02.13г «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 г. № 1006, Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.
- 1.4. Правила размещаются на информационном стенде Клиники в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте Клиники в сети интернет.
- 1.5. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для пациентов клиники (ст. 27 п. 3 Федерального закона № 323-ФЗ).

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ.

- 2.1. Для получения стоматологических услуг пациент должен предварительно записаться на приём по телефону (7(512)22-33-00, 7(927)5550755), через сайт (www.wident.ru) или при личном посещении Клиники.

- 2.2. При записи на прием к врачу или специалисту, пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, а также информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее.
- 2.3. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора Клиники удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания — не менее чем за 2 часа.
- 2.4. Пациент должен посещать врача или специалиста в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании на прием более чем на 30% от запланированного времени, врач вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего на более позднее или переписать на другой день.
- 2.5. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя) не менее чем за 24 часа.
- 2.6. Время ожидания приема составляет не более 30 минут от времени, на которое записан пациент, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании неотложной помощи другому пациенту или предыдущий пациент по тяжести состояния требует дополнительного внимания и времени. О задержании начала приема у врача более чем на 30 минут администратор должен оповестить пациента не менее чем за 2 часа.
- 2.7. Для обеспечения комфортного и безопасного нахождения всех людей в Клинике пациента, записанного на прием, может сопровождать (ожидать) не более чем один человек.
- 2.8. При первичном обращении администратором Клиники заводится медицинская карта стоматического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны.
- 2.9. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ, пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками Клиники.
- 2.10. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой.
- 2.11. Пациент, обратившийся впервые, должен прийти в клинику за 15 минут до начала приёма для ознакомления и оформления необходимых документов: информированное добровольное согласие на стоматологическую услугу; плана лечения с указанием вида работ/услуг, сроков их исполнения и их стоимости; анкета о состоянии здоровья пациента договора на оказание платных стоматологических услуг; др. документы при необходимости.

2.12. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью Клиники и хранится в соответствии с законодательством РФ.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПАЦИЕНТУ.

3.1. При первом посещении Клиники пациент обязан предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ удостоверения личности).

3.2. При обращении за медицинской помощью, пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства в соответствии с законодательством. Пациентам запрещается вносить изменения, дополнения в информированные медицинские согласия, которые предоставляются Клиникой для подписания. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.3. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья; направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).

3.4. При нахождении в Клинике, пациент обязан:

- придерживаться режима работы Клиники, соблюдать чистоту, тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности;

- уменьшить громкость сигнала вызова мобильного телефона или переключить вызов в режим «вибрация»;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;

- посещать Клинику в соответствии с установленным графиком назначенного времени приема и работы Клиники;

- не вмешиваться в действия лечащего врача во время приема, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

- не входить в служебные и технические помещения Клиники. Недопустимо пациенту самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое и другое оборудование;

- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в Клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

3.5. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

- 3.6. Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники. При причинении ущерба имуществу Клиники, виновное лицо обязано по требованию Клиники возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.
- 3.7. Пациент обязан выполнять назначения и следовать рекомендациям лечащего врача (явки на профилактические осмотры, контрольные явки), так как это влияет на выполнение гарантийных обязательств, данных Клиникой пациенту.
- 3.8. Пациент имеет право отказаться от лечения на любом этапе, подписав при этом отказ от продолжения лечения.
- 3.9. Стоматологические услуги оплачиваются по факту оказания, в день предоставления пациенту. Стороны соглашаются, что консультативные услуги оплачиваются в день приема в 100% размере, услуги в области терапии, ортопедии, ортодонтии, хирургии, имплантации оплачиваются непосредственно после приема врача (оказания услуги) в размере 100% по действующему в Клинике прейскуранту.
- 3.10. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил внутреннего распорядка в соответствии со ст. 70 ФЗ 323 РФ.
- 3.11. Клиника оставляет за собой право отказать в продолжение оказания медицинских услуг в случаях грубого нарушения пациентом условий договора или порядка пребывания в помещении клиники: посетителю с запахом алкоголя, в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, неадекватным поведением, с обязательной фиксацией отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации: при этом критерии «грубого нарушения» является исключительной компетенцией Исполнителя. Отказ от продолжения лечения возможен только при формулировании врачебных рекомендаций по дальнейшему лечению и не допускается при наличии у пациента острого стоматологического заболевания.
- 3.12. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача.
- 3.13. Пациенты с острой болью обслуживаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.
- 3.14. Пациенту и посетителям Клиники запрещается:
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
 - проносить в здание 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;
 - курить в помещениях и на крыльце Клиники;

- не употреблять пищу в любых помещениях Клиники,
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники. За детей, оставленных в Клинике без присмотра взрослых, Клиника ответственности не несет;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиник;
- производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- преграждать проезд транспорта ко входу в Клинику.

3.15. Пациент имеет право на:

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья (диагнозе, прогнозе развития заболевания, методах лечения, связанных с ними рисках, возможных видах мед. вмешательства, его последствиями и результатами);
- оказание профессионального, качественного и своевременного стоматологического лечения в соответствии с утвержденными стандартами;
- получение выписок и копий медицинских документов;
- копии лицензий Клиники, копии Прейскуранта, сведений о квалификации и сертификации специалистов, копии учредительных документов и иных открытых сведений о Клинике;
- на выбор врача с учетом его согласия;
- на сохранение врачебной тайны и охрану персональных данных;
- на выбор лица, которому может быть предоставлена информация о состоянии здоровья;
- на отказ от Договора на оказание платных стоматологических услуг и возврат ранее внесенной за услугу оплаты, при условии возмещения Клинике всех понесенных ею расходы, связанных с исполнением этого Договора;
- на личное обращение в Клинику с жалобой, претензией, предложением, заявлением и т.п;
- на получение ответа на свое обращение.

3.16. На территории Клиники ведётся видеонаблюдение.

4. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.

4.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

4.2. Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в соответствии с действующим законодательством.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

5.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

5.2. Нарушением для пациента так же считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ.

6.1. В случае нарушения прав пациента (его законный представитель), может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно в администрацию Клиники.

6.2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.3. 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.

6.4. Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес,

переадресации обращения. излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.6. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

6.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по адресу, указанному в обращении.

7. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

7.1. График работы Клиники-

часы работы:

Пн. – Пт.: с 09:00 до 21:00

Сб.: с 9:00 до 15:00.

Вс.: выходной.

7.2. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах и сайте Клиники не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.

Главный врач

 Салман А.Д.