



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «СК «ГАЛАКТИКА»

1. Общая информация

- 1.1. Настоящие Правила устанавливают правила получения медицинской помощи, правила записи и поведения пациентов в стоматологической клинике «Галактика».
- 1.2. Правила разработаны в соответствии с ФЗ РФ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г № 736 Законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, иными действующими нормативными актами.
- 1.3. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в стоматологической клинике «Галактика» (далее – Клиника) 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 сотрудников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.
- 1.4. Медицинская помощь в Клинике оказывается на платной основе путем наличных и безналичных расчетов.
- 1.5. Режим работы Клиники: понедельник-пятница с 8.30 до 21.00; суббота с 9.00 до 15.00; одно дежурное рабочее воскресенье в месяц (в плавающем режиме) с 9.00 до 15.00. Доступ пациентов и Посетителей Клиники осуществляется только в рабочее время (рабочие часы) Клиники.
- 1.6. Пациент может получить предварительную информацию о перечне услуг, их стоимости, режиме работы врачей, уровне их профессиональной подготовки и другую интересующую информацию на ресепшене, на информационных стендах и сайте Клиники.
- 1.7. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники, на сайте Клиники skgalaktika.ru в сети «Интернет».

2. Основные понятия

- 2.1. *Медицинская услуга* - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
- 2.2. *Медицинская помощь* - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
- 2.3. *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.
- 2.4. *Пациент* - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
- 2.5. *Посетителем Клиники* признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.
- 2.6. *Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет* могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).
- 2.7. *Лечащий врач* – врач-стоматолог любой специальности, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

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»;
- 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;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в порядке, установленном Приказом МЗ РФ №1050н от 12.11.2021г., и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них регламентированы Приказом МЗ РФ № 789н от 31.07.2020г.;
- получение медицинских услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

3.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; своевременно обращаться за медицинской помощью; соблюдать режим лечения; сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания; немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- проявлять в общении с персоналом Клиники такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным, не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписывать информированные согласия на медицинское вмешательство, а также иные документы, необходимые для возможности и законности оказания медицинских услуг (договор, анкеты здоровья, гарантийный талон и т.д.);
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать Клинику в соответствии с установленным графиком работы;
- при посещении необходимо надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

4. Пациентам и посетителям Клиники запрещается:

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:

- приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении (в сочетании с медицинскими препаратами это может нанести непоправимый вред здоровью Пациента);
- 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- посещать здание и служебные помещения Клиники с животными;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях; курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, употреблять в речи ненормативную лексику, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- 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;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- доступ в Клинику лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Запись на прием к врачам-специалистам.

- 4.1. Плановая стоматологическая помощь осуществляется в Клинике по предварительной записи. Существуют следующие виды записи на прием – при личном обращении пациента к администратору на ресепшен, запись по телефонам Клиники, заявка на запись через официальный сайт Клиники.
- 4.2. При записи на прием Пациент имеет право выбрать врача-специалиста и удобное для себя время приема.
- 4.3. В случае острой боли прием Пациента осуществляется без предварительной записи в режиме ожидания.
- 4.4. Время начала приема врача может сопровождаться небольшим временем ожидания, это обусловлено тем, что у пациентов разная степень сложности заболевания и продолжительность лечения (консультации) может превышать запланированный отрезок времени на прием.

5. Правила получения медицинской помощи

- 5.1. Пациенту необходимо снять верхнюю одежду и убрать ее в шкаф-купе в зоне ресепшена. Клиника не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в верхней одежде пациентов. Надеть на обувь бахилы.
- 5.2. На прием Пациента приглашает ассистент врача. Самостоятельно заглянувший в кабинет пациент может отвлечь доктора от работы, а также доставить неудобства и даже испугать другого пациента в кресле.
- 5.3. Опоздание Пациента на прием на 15 минут, в случае критичности (невозможности в полной мере оказать услугу или задержке других пациентов по причине Вашего опоздания) может являться основанием для отказа в оказании услуги!
- 5.4. В связи с особенностями медицинского приема, возможны задержки приема. Это Ваша гарантия, что Вы получите медицинскую услугу в полной мере, и можете быть уверены, что лечение будет оказано полностью, несмотря на то, что время Вашего приема вышло. С другой стороны, ожидая, Вы уверены, что это не вина предыдущего пациента (см. предыдущий пункт), а медицинская необходимость.
- 5.5. С целью осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, требований этики, медицинской деонтологии в Клинике может вестись аудио- и видео-запись.

5.6. 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 смежным врачам-специалистам;
 - при необходимости созывает консилиум врачей.
- 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.

6. Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, 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.

6.3. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых правил.