

Правила поведения пациентов в ООО «Нео-Дент»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Нео-Дент» (далее – Стоматология) 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 Стоматологии, а также работников Стоматологии. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

1. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, - услуги гражданам и организациям, выполняемые Больницей в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем Стоматологии признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Стоматологии, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Стоматология не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Стоматологии только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Стоматологии.

2. Права и обязанности пациента

2.1. 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;
- - получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- - защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- - отказ от медицинского вмешательства;
- - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- - допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- - допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;
- - предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- - отказ от медицинского вмешательства;
- - непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, 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 устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- - получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- - возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

2.2. Пациент обязан:

- - принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- - своевременно обращаться за медицинской помощью;
- - находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Стоматологии;
- - проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- - не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- - своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- - являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- - 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 согласие на медицинское вмешательство;
- - ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- - своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- - немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- - не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Стоматологии;
- - соблюдать установленный порядок деятельности Стоматологии и нормы поведения в общественных местах;
- - посещать подразделения Стоматологии и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- - при посещении медицинских кабинетов желательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- - 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 Стоматологии;
- - бережно относиться к имуществу Стоматологии, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Стоматологии.

2.3. 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 Стоматологии, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- - проносить в здания и служебные помещения Стоматологии 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,

- рюкзак, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- - находиться в служебных помещениях Стоматологии без разрешения;
- - потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Стоматологии ;
- - играть в азартные игры в помещениях и на территории Стоматологии;
- - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- - оставлять малолетних детей без присмотра;
- - выносить из помещения Стоматологии документы, полученные для ознакомления;
- - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов Стоматологии;
- - размещать в помещениях и на территории Стоматологии объявления без разрешения администрации Стоматологии;
- - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Стоматологии ;
- - выполнять в помещениях Стоматологии функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Стоматологии в иных коммерческих целях;
- - находиться в помещениях Стоматологии в верхней одежде, грязной обуви;
- - пользоваться служебным лифтом;
- - преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Стоматологии .
- Запрещается доступ в здание и помещения Стоматологии 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 Стоматологии сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3. Лечащий врач

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 врачам-специалистам;
- - при необходимости созывает консилиум врачей.
- Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- Лечащий врач по согласованию с главным врачом Стоматологии (руководителем) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

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

4.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Стомтологии, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях Стомтологии, на территории Стомтологии неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам Стомтологии, причинение вреда деловой репутации Стомтологии, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.