

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА

в ООО «32 жемчужины»

Общие положения.

1. Правила поведения для пациентов (далее - Правила) - это организационноправовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведение пациента в ООО «32 жемчужины » (далее - Учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и учреждением. Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния (ФЗ от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

2. Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

3. Правила обязательны для работников и пациентов, их законных представителей, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом первичной медико-санитарной стоматологической помощи.

4. По вопросам, не предусмотренным данным Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством.

5. Правила включают в себя следующие разделы:

- Порядок записи на прием к врачу;
- Права и обязанности пациента;
- Права и обязанности лечащего врача;
- Меры безопасности в учреждении;
- Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента, выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них;

- График работы учреждения и его должностных лиц
- Порядок реализации установленного законодательством Российской Федерации права внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан.
- Сведения о возможности получения платных медицинских услуг;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и учреждением;
- Ответственность за нарушение настоящих правил.

6. Правила размещаются в свободном доступе на информационном стенде учреждения в доступном для пациентов месте, на официальном сайте Учреждения в сети Интернет:

<http://izhstom.ru/>

1. Порядок записи на прием к врачу.

1.1. Плановый прием в рамках ОМС пациентов ведётся по предварительной записи по телефону регистратуры или по записи на сайте Учреждения, находящегося по адресу:

г. Ижевск, ул. Майская, д.12, и организована следующим образом:

- При личном обращении пациента в регистратуру: часы работы в будние дни с 8:00 до 20:00, суббота с 8:00 до 16:00 при наличии свободного времени для записи.

Глубина записи согласно условиям ТПГГ составляет 14 рабочих дней.

1.2. При обращении в регистратуру необходимо предъявить:

- документ, удостоверяющий личность:

- паспорт гражданина (указ Президента РФ от 13.03.1997 года №232);
- временное удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ (по просьбе гражданина) (постановление Правительства РФ от 08.07.1997 г. №828);
- удостоверение личности военнослужащего РФ (военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса) (постановление Правительства РФ от 12.02.2003 года №91)

- СНИЛС;

При получении стоматологической помощи за счёт средств ОМС дополнительно:

- действующий полис ОМС;

1.3. Пациентам при записи при личном обращении в регистратуру выдается талон на прием к врачу с указанием даты приема, № кабинета и фамилии врача.

Пациентам, осуществившим плановую запись, рекомендуется обратиться в регистратуру за 15 минут до назначенного времени.

1.4. При невозможности посещения врача в назначенное время желательно сообщить об этом по телефону регистратуры : +7 (3412) 72-27-72, моб. 8 (912) 018-94-55, на электронную почту Учреждения 32@izhstom.ru. В случае опоздания на приём более, чем на 15 минут от указанного времени, приём переносится на другой день. В случае неявки запись аннулируется.

1.5. Информацию о графике приема врачей, о порядке записи на прием, пациент может получить в регистратуре, на информационном стенде, на официальном сайте учреждения <http://izhstom.ru/>.

1.6. Время повторного приема пациенту назначает лечащий врач.

2. Права и обязанности пациента.

2.1. Пациент имеет право на:

- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг.
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача в соответствии с договором обязательного медицинского страхования;
- обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 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;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий, который оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником;
- получение по письменному заявлению копии медицинских документов;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- проводить видео-, фотосъемку медицинского персонала только с их согласия.

2.2. Пациент обязан:

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- являться на прием в установленное (первичная запись), согласованное с врачом время (повторная запись), либо предупреждать о неявке;
- ожидать времени приема в холле учреждения, проходить в кабинет только по приглашению медицинской сестры, или врача.
- соблюдать гигиену полости рта, выполнять профилактические мероприятия, рекомендации лечащего врача;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, имеющихся хронических заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве оказываемых медицинских услуг;
- подписать согласие на обработку его персональных данных и информированное согласие на медицинское вмешательство либо отказ от медицинского вмешательства;
- ознакомиться с рекомендованным планом обследования и лечения;
- выполнять все предписания, назначения лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- обязан по требованию медицинского работника прекратить видео -, фотосъёмку, если данное действие препятствует оказанию медицинской помощи, либо затрагивает интересы третьих лиц;
- получить письменное согласие администрации учреждения, медицинского работника в случае планирования размещения отснятого в помещениях медицинской организации видео-, фото-материала;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам учреждения;

- бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения;
- иметь при себе страховой медицинский полис и СНИЛС (для получения стоматологической помощи в рамках ОМС), документ, удостоверяющий личность.
- в случае оказания платных медицинских услуг, оплачивать платные медицинские услуги.
- в холодное время года пациент, его законный представитель, сопровождающие лица обязаны оставить верхнюю одежду в гардеробе (шкаф, расположенный в холле учреждения).

3. Права и обязанности лечащего врача.

3.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- на совершенствование профессиональных знаний;
- на отказ от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с главным врачом. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, главный врач должен организовать замену лечащего врача.

3.2. Лечащий врач обязан:

- соблюдать права пациента;
- предупредить ожидающего пациента при задержке планового приема более, чем на 10 минут, по объективным обстоятельствам, или предложить перенести время приема на другой день;
- до оказания стоматологической помощи получить и письменно оформить информированное добровольное согласие пациента (его законного представителя) на проведение медицинского вмешательства, подтвердив записи подписью пациента (его законного представителя), а также своей подписью;
- в случае отказа гражданина или его законного представителя от медицинского вмешательства оформить отказ в письменной форме с указанием возможных последствий и подтвердить записи подписью гражданина (его законного представителя), а также своей подписью.
- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, добросовестно выполнять свои профессиональные обязанности;
- достоверно и полно заполнять все разделы первичной медицинской документации пациента в день обращения пациента.
- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и

после лечения, в том числе в связи с анатомо-физиологическими особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для достижения результата и сохранения достигнутого результата лечения;

- для решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить главного врача ;
- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- сохранять конфиденциальность информации, составляющей врачебную тайну пациента.
- любая видео- фото- съёмка пациента, её размещение в социальных сетях может проводиться только после получения письменного согласия пациента, данного в произвольной форме, подлежащего хранению в первичной медицинской документации.

4. Меры безопасности в учреждении .

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в отдельных помещениях структурных подразделений Учреждения внедрена система видеоконтроля. В местах проведения видеонаблюдения размещены соответствующие предупреждающие таблички.

Запрещается:

- проносить в помещения учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие либо применение (использование) которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- бросать на пол, в раковины и унитазы вату, салфетки, упаковки;
- выплевывать на пол и приклеивать к стенам, сидениям жевательную резинку;
- потреблять пищу в помещениях учреждения;
- курить на крыльце, в помещениях учреждения;
- помещать на стендах, размещать на столиках объявления, рекламную продукцию без разрешения руководства учреждения;
- находиться в помещениях учреждения в верхней одежде, без бахил;
- вести громкие разговоры, шуметь;
- не рекомендуется пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.
- выносить из помещений документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию.
- запрещается пребывание в помещениях учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением. В случае выявления указанных лиц они удаляются из учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента, выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них.

5.1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в учреждении информацию о состоянии его здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом .

5.3 Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них прописываются в локальном нормативном акте учреждения в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 №789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. График работы учреждения и его должностных лиц.

6.1. График работы учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.

6.2. Режим работы учреждения и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, последовательность чередования работы по сменам.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала.

6.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Администратор Учреждения осуществляет прием в течение рабочего дня. Информация о часах приема размещена на стендах в холле учреждения и на сайте <http://izhstom.ru/>.

Приём ведётся в 2 смены, переход из одной смены в другую происходит через день в часы, определенные графиками сменности: I смена II смена с 08:00 до 14:00 с 14:00 до 20:00.

7. Порядок реализации установленного законодательством Российской Федерации права внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан.

7.1. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют отдельные категории граждан, определенные законодательством Российской Федерации, согласно соответствующему приложению к Территориальной программе госгарантий (размещено на информационных стендах и на сайте учреждения).

7.2. Внеочередное оказание медицинской помощи осуществляется на основании документа, удостоверяющего право гражданина на внеочередное оказание медицинской помощи и при наличии медицинских показаний.

7.3. Медицинская помощь гражданам оказывается в медицинских организациях, участвующих в реализации Территориальной программы госгарантий, независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности, при наличии медицинских показаний.

7.4. При обращении граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, администратор регистратуры организует запись пациента на прием к врачу вне очереди. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций лечащий врач организует их предоставление в первоочередном порядке.

8. Сведения о возможности получения платных медицинских услуг.

8.1. Платные медицинские услуги в Учреждении оказываются пациентам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а также на иных условиях, не предусмотренных Программой государственных гарантий. Предоставление платных медицинских услуг Учреждением предусмотрено Уставом Учреждения.

8.2. Платные медицинские услуги в Учреждении предоставляются в соответствии с:

-Федеральными законами от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», от 12 января 1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях», от 03 ноября 2006 г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

- Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

8.3. Перечень платных медицинских услуг утвержден главным врачом в прейскуранте по профилям терапевтической, ортопедической стоматологии, . Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых пациентам в Учреждении, а также порядок и условия их предоставления размещены на информационных стендах и сайте Учреждения.

8.4. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии письменного информированного добровольного согласия пациента (его представителя), данного в установленном порядке.

8.5. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон и оформляются договором на оказание платных стоматологических услуг. При заключении договора врач предоставляет пациенту (потребителю, заказчику) в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в объеме, предусмотренном программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Отказ пациента (потребителя, заказчика) от заключения договора на оказание платных стоматологических услуг не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому пациенту (потребителю, заказчику) без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

8.6. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные действующим законодательством в сфере Российской Федерации. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя, заказчика) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских услуг, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

8.7. При заключении договора по требованию пациента (потребителя, заказчика) врачом предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.8. До заключения договора пациент (потребитель (заказчик) в письменной форме уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя 15 (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

8.9. Договор на предоставление платных услуг заключается в письменной форме. По требованию пациента (потребителя, заказчика) на предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета, при этом она является неотъемлемой частью договора.

8.10. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, врач обязан предупредить об этом пациента (потребителя, заказчика). Без согласия пациента

(потребителя, заказчика) врач не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

8.11. В случае отказа пациента (потребителя, заказчика) после заключения договора от получения платных медицинских услуг договор расторгается. Врач информирует пациента (потребителя, заказчика) о расторжении договора по инициативе пациента (потребителя, заказчика), при этом последний оплачивает исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.12. Пациент (потребитель, заказчик) обязан оплатить предоставленную медицинскую услугу в сроки и в порядке, предусмотренные договором на оказание платных медицинских услуг. Пациенту (потребителю, заказчику), в соответствии с законодательством Российской Федерации, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

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

9. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и учреждением .

9.1. Все возникающие споры между пациентом и учреждением рассматриваются должностными лицами ООО «32 жемчужины» в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан, утвержденным приказом главного врача.

9.2. В случае возникновения претензий по качеству медицинской помощи граждане могут обращаться к главному врачу, администратору, в случае неудовлетворенности решением поставленных вопросов оформить письменное заявление на имя главного врача - в рабочие дни с 08:00 до 16:30 часов по адресу: г. Ижевск, ул. Майская, 12, тел.: +7 (3412) 72-27-72, мобильный 8 (912) 018-94-55.

9.3. В письменном заявлении гражданину необходимо указать:

- наименование организации или должностное лицо, которому направляется заявление,
- свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,
- контактный телефон,
- изложить суть претензии,
- поставить личную подпись и дату,
- приложить к заявлению копию квитанции, подтверждающую оказание медицинской услуги на платной основе.

9.4. На информационных стендах, на официальном сайте поликлиники размещены:

- порядок приема претензий по качеству медицинской помощи, телефоны и местонахождение вышестоящих организаций, время приёма главного врача по личным вопросам.

10. Ответственность за нарушение настоящих правил.

10.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

10.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения и иным пациентам, нарушение общественного порядка в помещениях поликлиники, неисполнение законных требований работников учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.3. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с главным врачом), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.

10.4. Отношения между Учреждением и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

10.5. Пациенты, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.