

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «СТОМАТОЛОГИЯ СИТИ»

Нагиева Э.Р.



01 сентября 2021 года

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основных охранах здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «СТОМАТОЛОГИЯ СИТИ» (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 работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах отделений/подразделений Клиники, на сайте Клиники в сети «Интернет».

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.

Услуги медицинского сервиса услуги, косвенно связанные с медицинскими- услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой 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.

Посетитель- любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

Лечащий врач- врач-стоматолог любой специальности, зубной врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клиники.

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;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием 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;
- Получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;

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 Клинике;
- 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;
- 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 и другие документы Клиники;
- 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 Учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

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 Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

- 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.);
- 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 др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- 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 находится в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям клиники;
- запрещается доступ в здание и помещение Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3. Лечащий врач

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследования и лечение пациента;
- предоставляют 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 или обращается за консультацией к другому специалисту;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи
- лечащий врач по согласованию с руководством Клиники (руководителем подразделения 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.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.
- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, 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.

ООО «СТОМАТОЛОГИЯ СИТИ»

Телефоны вышестоящих организаций:

По всем вопросам касающихся организации и качества оказания медицинской помощи просим обращаться:

Директор клиники –Нагиева Эльвина Рафиковна

Тел.: (343) 317-48-89

Часы приема: чт. 16.00-18.00

Наименование организации	ФИО руководителя	адрес	телефон
Министерство здравоохранения Свердловской области	Министр Цветков Андрей Игоревич	620014, г. Екатеринбург, ул. Вайнера, 34-б	(343) 312-00-03
Филиал ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в Ленинском, Верх-Исетском, Октябрьском и Кировском районах города Екатеринбурга"	Главный врач Верник Елена Валерьевна	620075, г. Екатеринбург, ул. Мичурина, 91	(343) 350-21-64
Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в Ленинском, Верх-Исетском, Октябрьском и Кировском районах города Екатеринбурга	Начальник Потапкина Елена Павловна	620075, г. Екатеринбург, ул. Мичурина, 92	(343) 350-21-65
Территориальный отдел Управления Росздравнадзора по Свердловской области	Федосеева Оксана Борисовна	620014, г. Екатеринбург, ул. Московская, 14	(343) 317-63-62

ИНФОРМАЦИЯ

для пациентов:

1. Уведомляем Вас, что потребитель медицинских услуг имеет альтернативную возможность получения услуг за счет бюджетных и иных средств в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.
С программой государственных гарантий можно ознакомиться за стойкой администратора.
2. С прейскурантом стоимости услуг, положением о работе с обращениями граждан, с учредительными документами, а также информацией об образовании медицинского персонала ООО «СТОМАТОЛОГИЯ СИТИ» можно ознакомиться за стойкой администратора.

Адреса и телефоны органов надзора и контроля:

Министерство здравоохранения Свердловской области

Адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Вайнера, д. 34Б

Телефон: (343)312-00-03

Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения

Адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Московская, д. 14

Телефон: (343)371-63-62

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия граждан

Адрес: 620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный, д. 3

Телефон: (343) 374-13-79

Управление внутренних дел региона

Адрес подразделения: г. Екатеринбург, пр-т Ленина, д. 17, 2 подъезд, каб. 420а

Контактные телефоны пресс-службы для представителей СМИ и институтов гражданского общества: (343)358-77-70, 358-84-41, 358-84-31, 358-75-12 (информация справочного характера по данным телефонам не предоставляется, прием и регистрация заявлений и обращений граждан не осуществляется)

Факс для направления запросов СМИ и граждан: (343)358-87-40

Отдел государственного пожарного надзора Верх-Исетского района г. Екатеринбурга

Адрес: 620102, г. Екатеринбург, ул. Серафимы Дерябиной, д. 16 А

Телефон: (343) 234-37-14

Телефон спасательной службы МЧС России- 101

Сайт главного управления МЧС России по Свердловской области –www.66.mchs.gov.ru

Начальник отдела: подполковник внутренней службы Федяев Максим Александрович

Телефоны доверия:

МЧС России: 8-495-449-99-99

ГУ МЧС России по Свердловской области 8-343-262-99-99

Единый телефон службы спасения: 112

Начальник Главного управления МЧС России по Свердловской области, полковник внутренней службы Теряев Виктор Владимирович