

ООО «Прима»121433, Москва г, Филёвская М. ул, дом 56, этаж 1, помещение III,
офис 11А ИНН 7729635932, КПП 773101001
Тел.+7(495)669-98-59 E-mail:dentalprima@mail.ru

УТВЕРЖДЕНО
Генеральным директором ООО «Прима»

Р.Э.Алиевым

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

для пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей ООО «Прима»

(в редакции от 27.01.2024)

город Москва

**Правила поведения пациентов в медицинской организации
регламентируются Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах
охраны здоровья граждан в Российской Федерации»**

1. Общие положения

1.1 Настоящие правила являются локально-нормативным актом обязательными для пациентов, законных представителей пациентов, посетителей, разработаны в целях создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме.

1.2 Настоящие Правила размещаются на сайте медицинской организации: <https://dental-prima.ru/> информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на информационном стенде.

1.3 Эти правила включают:

- порядок обращения в медицинскую организацию;
- права и обязанности пациента;
- правила поведения пациентов в клинике;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок и выписок из медицинской документации;
- график работы медицинской организации и её должностных лиц.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется:

- по телефону: +7(495)669-98-59, +7(925)814-16-77

2.2. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных.

При записи на плановый прием пациент обязан указать номер контактного телефона для информирования пациента, о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3. Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения на ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической или хирургической) для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в плановом порядке указанном в п. 2.1.

2.4. В случае неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом заблаговременно(за 24 часа)

2.5. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств регистратор предупреждает пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием.

2.8. В регистратуре Клиники при первичном обращении:

- на пациента заводится медицинская карта стоматологического пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (согласно требованиям Приказа Минздрава России от 15.12.2014 N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению");
- оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме (согласно требованиям ст. 20 федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»);

Медицинская карта является собственностью стоматологической клиники (далее клиники) и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу регистратором. Самовольный вынос медицинской карты не допускается

2.9. Пациент ожидает время приема в отведённых для этого местах в клинике, в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, 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 в доступной для него форме, имеющейся в медицинской организации информации о состоянии своего 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;

- 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 в порядке, предусмотренном разделом 6 настоящих Правил, 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.

3.2. Пациенты обязаны:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- 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;
- 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 клиники;
- посещать клинику 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;
- соблюдать режим работы клиники, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим.
- бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в клинике

4.1. 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, запрещается:

- проносить с собой 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;
- находиться в служебных помещениях клиники без разрешения администрации;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях клиники;
- выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях клиники объявления рекламного характера;
- выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;

4.2. В помещениях клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе здания. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

4.3. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

4.4. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

5. Порядок разрешения конфликта

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. <http://www.kremlin.ru/acts/bank/23764/page/1>

5.1 В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию учреждения согласно графику приема граждан или обратиться к администрации учреждения в письменном виде.

5.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.4 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.

5.5 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.7 Письменное обращение, поступившее администрации учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, выдачи справок и медицинской документации

6.1 В соответствии со статьей 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», пациент, его законный представитель, иные уполномоченные лица (далее – «Лица, имеющие право получать информацию о состоянии здоровья пациента») имеют право на получение информации о состоянии здоровья пациента. <https://minzdrav.gov.ru/documents/7025>

6.2 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

6.3 Кроме как получение информации о состоянии здоровья пациента от лечащего врача и (или) иного медицинского работника, принимавшего участие в оказании медицинской помощи (медицинской услуги), Лица, имеющие право получать информацию о состоянии здоровья пациента, вправе также:

а. Знакомиться с медицинской документацией пациента в помещениях Медицинских центров;

б. Получать медицинские документы, их копии, выписки из них, в том числе в электронной форме. <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202009240027?index=4>

6.3 Лица, имеющие право получать информацию о состоянии здоровья пациента, желающие ознакомиться с такой информацией способами, указанными в п. 6.1 настоящих Правил, направляют в медицинскую организацию письменное заявление (запрос) с указанием следующих сведений:

- Фамилия, имя, отчество (запрашивающего лица и пациента);
- Реквизиты документа, удостоверяющего личность запрашивающего лица (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- Реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя (законного представителя), если запрос подается таким представителем (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- Место жительства (регистрации, пребывания) пациента;
- Место жительства (регистрации, пребывания) запрашивающего лица;
- Указание на конкретный медицинский документ (период оказания медицинской помощи), с которым запрашивающее лицо хочет ознакомиться либо получить его (его копию);
- Указание на способ получения медицинских документов или их копий (почтовый адрес, адрес электронной почты), либо указание контактов для связи в целях сообщения даты и времени возможности непосредственного ознакомления с медицинской документацией.

Вышеуказанное письменное заявление (запрос) может быть направлено Лицом, имеющим право получать информацию о состоянии здоровья пациента, лично, почтовым отправлением либо по адресу электронной почты dentalprima@mail.ru. При направлении письменного заявления (запроса) по адресу электронной почты с указанием такого способа получения информации о состоянии здоровья, как направление по адресу электронной почты, медицинская документация в электронной форме (в скан-образах) может быть направлена только на тот адрес электронной почты, который указан пациентом в заявлении пациента.

При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них, равно как и при ознакомлении непосредственно с медицинской документацией, Лица, имеющие право на получение информации о состоянии здоровья пациента, предъявляют документ, удостоверяющий их личность, а также документы, подтверждающие их полномочия (при необходимости).

6.4 Поступивший письменный запрос о предоставлении медицинской документации для ознакомления в течение рабочего дня регистрируется в медицинской организации. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса работник медицинской организации доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.

6.5 Лицо, направившее запрос о предоставлении медицинской документации для ознакомления, в течение двух рабочих дней со дня поступления запроса информируется доступными средствами связи о дате, начиная с которой возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы медицинской организации, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление.

6.6 Ознакомление с медицинской документацией возможно в течение пяти рабочих дней, начиная с даты, указанной в п. 6.5 настоящего Положения.

6.7 Максимальный срок ожидания лицом, подавшим запрос на предоставление медицинской документации для ознакомления, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не превышает десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

6.8 Предоставление медицинских документов (их копий), выписок из них обеспечивается не более чем в 30-дневный срок с даты регистрации указанного в п.6.3 настоящих Правил письменного заявления (запроса).

6.9 В случае отказа в предоставлении медицинских документов (их копий), выписок из них в связи с отсутствием в запросе сведений о конкретном медицинском документе (периоде оказания медицинской помощи), который заявитель хочет получить, либо отсутствием в приложениях к запросу документа, подтверждающего наличие у заявителя статуса законного представителя пациента, клиника информирует об этом заявителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

7. График работы медицинской организации и её должностных лиц

- **вторник-пятница**
с 9 00 до 20 00,
- **суббота с 9 00 до 17 00,**
- **воскресенье, понедельник — выходной.**

