

# **Правила поведения пациентов и посетителей в ООО «Медлайн»**

## **1. Общие положения**

1.1. Правила поведения пациентов и посетителей разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23.04.2012 № 390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медикосанитарной помощи", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Правила поведения пациентов и посетителей (далее - Правила) в ООО «Медлайн» (далее Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента и/или посетителя в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений: пациентом (его представителем)/посетителем и Клиникой.

1.3. Правила поведения пациентов и посетителей в Клинике - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение пациентом стоматологической помощи надлежащего качества, а также права и обязанности посетителя и пациента (их представителей) во время нахождения на территории Клиники.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех посетителей, пациентов, а также иных лиц, обратившихся или явившихся в Клинику, и распространяются на всех лиц, независимо от статуса («посетитель», «пациент», «представитель» и т.д.); разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту стоматологической помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила поведения для посетителей и пациентов размещаются на информационном стенде в холле регистратуры Клиники, а также на стойке регистратуры, и на официальном сайте Клиники: <http://evodent.ru>, а также являются частью амбулаторной карты.

1.6. ООО «Медлайн» является частной коммерческой организацией, оказывающей стоматологические услуги на платной договорной основе.

## **2. Порядок обращения пациентов в Клинику**

2.1 Для получения стоматологической услуги пациенту необходимо обратиться в регистратуру Клиники лично или по телефону 8 (495) 150-4070 для записи на приём к

врачам. В целях улучшения качества оказываемых услуг, все телефонные разговоры могут быть записаны. В тех же целях в помещениях Клиники ведется аудиозапись и видеозапись. При осуществлении записи на прием пациент должен сообщить свои фамилию, имя и отчество. При необходимости, администратор может уточнить у пациента и другие паспортные данные.

2.2 Пациент при первом обращении в Клинику должен предоставить документ, удостоверяющий личность (Приложение №1) (в отношении несовершеннолетнего не достигшего возраста 14 лет представляется Свидетельство о рождении ребенка и документ, удостоверяющий личность законного представителя (родителя, усыновителя, опекуна); в отношении недееспособных граждан предоставляются документы, удостоверяющие личности недееспособного и законного представителя. Во всех указанных случаях предоставляется также документ, подтверждающий полномочия законного представителя (свидетельство об усыновлении, постановление об установлении опеки). При первом обращении пациент (законный представитель) должен подписать амбулаторную карту, заполнить опросный лист. (В оформлении амбулаторной карты пациента и в оказании услуги может быть отказано в случае непредставления указанных в настоящем пункте документов). Амбулаторная карта и опросный лист несовершеннолетнего пациента, достигшего возраста 15 лет, подписывается и самим несовершеннолетним, и его законным представителем.

2.3 При первом посещении Клиники пациент (законный представитель несовершеннолетнего не достигшего возраста 15 лет, либо недееспособного лица) подписывает Договор о платных медицинских услугах, а в последующем, до начала оказания конкретной услуги — дополнительные соглашения к указанному Договору, и информированное согласие - принципиальное согласие пациента на медицинское вмешательство определенного рода. Информированное добровольное согласие несовершеннолетнего, достигшего возраста 15 лет, подписывает сам несовершеннолетний с указанием лиц, которым он разрешает предоставление информации о состоянии его здоровья. Договор о платных медицинских услугах несовершеннолетнему, достигшему возраста 14 лет (как и дополнительные соглашения к Договору), подписывает (и оплачивает услуги) его законный представитель с отметкой несовершеннолетнего о его ознакомлении и согласовании. В случае, если несовершеннолетний, достигший возраста 14 лет, изъявляет желание самостоятельно подписать договор (дополнительное соглашение к нему), такое подписание осуществляется с письменного согласия его законного представителя, отраженного в тексте договора. В случае отказа пациента от подписания договора (дополнительного соглашения), услуга не может быть оказана, поскольку, не подписывая договор, пациент не соглашается с условиями оказания стоматологической помощи в настоящей частной стоматологической клинике, поэтому лечение не может быть начато. Правовая природа данного вида договора (Договор присоединения) такова, что пациент вправе присоединиться к предложенному договору в целом либо отказаться от его заключения в целом. Изменять условия договора для отдельно взятого пациента Клиника не вправе, условия оказания медицинских услуг должны быть одинаковыми для всех пациентов. В случае отказа от подписания информированного согласия лечение не

может быть начато, поскольку Информированное согласие представляет собой разрешение пациента врачу приступить к обследованию и лечению.

2.4 До начала приема администратор вправе требовать предъявления паспорта пациента. Пациенту необходимо явиться в Клинику не позднее времени приема, на которое была осуществлена запись, а при первичном обращении — не позднее чем за 15 мин до начала приема для оформления документации и тщательного ознакомления с договором, настоящими правилами, прейскураном и т.д. Поскольку медицинские технологии имеют регламентированное время их выполнения в соответствии с требованиями медицинских стандартов и протоколов лечения, в случае опоздания на приём к врачу более чем на 10 минут, в зависимости от рекомендации выбранного/лечащего врача: - прием может быть отменен и пациент может быть записан на другое время или дату, - запланированный объем работы может быть изменен: объем работы может быть разделен на несколько посещений.

2.5 В случае непредвиденного отсутствия, выбранного/лечащего врача в день оказания услуги, Клиника вправе назначить другого врача с согласия пациента. В случае отказа пациента, может быть осуществлена запись на другое время/дату.

2.6 Амбулаторная карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Амбулаторная карта на руки пациенту не выдается, а приносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Пациент лично вправе потребовать изготовления копии своей Амбулаторной карты. Выдача копий Амбулаторной карты и прочих мед.документов регламентируется Порядком выдачи документации ООО «Медлайн».

### **3. Права и обязанности пациентов**

3.1 Пациент имеет права, установленные федеральными законами от 21 ноября 2011 г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 27 июля 2006 г. № 152 «О персональных данных», от 07.02.1992 №2300-I «О защите прав потребителей».

3.2 В том числе, при обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на: - уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании стоматологической услуги; - информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему стоматологической услуги; - выбор врача, с учетом его согласия; - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами; - качественное предоставление стоматологической услуги с гарантийными обязательствами; - отказ от медицинского вмешательства; - сохранение медицинскими работниками врачебной тайны, в том числе, информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении.

3.3. Пациент обязан: - соблюдать режим работы Клиники; - соблюдать настоящие Правила поведения для пациентов и посетителей в ООО «Медлайн» и правила поведения в общественных местах; - соблюдать требования пожарной безопасности; - соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения Клиники допускается только в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду необходимо оставлять в гардеробе, обследование и лечение пациента в сопровождении иных лиц - законных представителей допускается только в отношении несовершеннолетних или недееспособных пациентов; присутствие при обследовании и лечении сопровождающих лиц в прочих случаях возможно только с согласия доктора); - выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания стоматологической услуги; - выполнять все рекомендации медицинского персонала Клиники по дальнейшему лечению и профилактике, по уходу за полостью рта и результатом лечения, в том числе и после оказания услуг; - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании стоматологической услуги; - предоставлять лицу, оказывающему стоматологическую услугу, известную пациенту достоверную информацию о состоянии своего здоровья, физиологических особенностях, и об изменениях в состоянии здоровья и физиологических особенностях, о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; - немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья и физиологических особенностей в процессе диагностики и лечения; - не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания стоматологической услуги; - не приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении; - своевременно являться на приём и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине; - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; - бережно относиться к имуществу Клиники; - при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу. Выполнение обязанностей Пациента несовершеннолетним или недееспособным лицом обеспечивается его законным представителем.

3.4. Клиника вправе отказать пациенту в наблюдении и лечении (в одностороннем порядке прекратить или приостановить выполнение своих обязательств) в случаях: несоблюдения пациентом предписаний врача или правил поведения пациентов в Клинике, при неисполнении (ненадлежащем исполнении) пациентом своих обязательств, предусмотренных по договору на оказание платных медицинских услуг, в случае настаивания Заказчика на лечении с отступлением от медицинских показаний, в случае явки Заказчика (Пациента) на прием в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с признаками инфекционного или вирусного заболевания, а также при отсутствии в Клинике соответствующего специалиста или материальнотехнической возможности оказания требуемой Заказчиком услуги. При этом Клиника возвращает Заказчику стоимость оплаченных Услуг за вычетом стоимости уже выполненных Услуг, а Заказчик возмещает Клинке стоимость уже выполненных Услуг в случае отсутствия предварительной оплаты в необходимом

объеме. Согласно статье 27 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья, а граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.5. На территории Клиники запрещается: - приносить в Клинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих; - находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения персонала Клиники; - изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов; - помещать на стендах объявления без разрешения администрации Клиники; - запрещается доступ в здание и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям; - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники. В случае выявления указанных лиц персонал Клиники может вызвать сотрудников правоохранительных органов.

#### **4. Порядок разрешения спорных ситуаций между пациентом и Клиникой**

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Клиникой рассматриваются должностными лицами Клиники в соответствии с требованиями законодательства РФ.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к директору Клиники или к дежурному администратору, либо обратиться к администрации Клиники в письменном виде. (В случае, если дежурный администратор придет к выводу об отсутствии у него достаточных полномочий для разрешения ситуации, он может рекомендовать обратиться непосредственно к директору Клиники).

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, спорная ситуация может быть урегулирована без письменного оформления. В остальных случаях пациенту предлагается представить письменную претензию, на которую будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, по возможности номер телефона, ставит личную подпись и дату. В случае подписания письменного обращения представителем Пациента, к обращению должна быть приложена нотариально заверенная копия доверенности с указанием соответствующих полномочий либо оригинал ордера, выписанного адвокатом.

4.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение 10 дней со дня его получения в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ направляется по адресу, указанному в обращении.

4.6. Клиника не обладает полномочиями по оценке качества оказанной стоматологической помощи в других стоматологических учреждениях.

4.7. Заключение по оценке качества оказанной в Клинике стоматологической услуги, выданное другими стоматологическими учреждениями (за исключением специализированных независимых экспертных учреждений), не может быть положено в основу разрешения спорной ситуации, поскольку оно является частным (особым) мнением этих специалистов. В то же время, Клиника вправе создать Врачебную комиссию для подтверждения обоснованности обращения пациента с претензией к качеству оказанной услуги. На заседание Врачебной комиссии пациент приглашается в письменном виде. В случае отказа пациента от принятия участия в заседании комиссии или неявки на заседание, Врачебная комиссия вправе сделать заключение в отсутствие пациента на основании имеющейся документации (в том числе, заключения, выданного специализированным независимым экспертным учреждением) и направить письменное заключение пациенту.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну, и предоставляется только пациенту: совершеннолетнему дееспособному лицу, несовершеннолетнему лицу достигшему 15-летнего возраста; законным представителям: несовершеннолетнему не достигшему 15-летнего возраста, или недееспособного пациента, и иным лицам в случаях, предусмотренных статьей 13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

5.2. Указанная информация предоставляется пациенту в доступной форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Клиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

## **6. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

6.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих правил, сотрудники Клиники имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушении общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников Клиники, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба Клинике, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.3. Отношения между Клиникой и пациентом в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируется действующим законодательством РФ.