

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В Smileclinic

## 1. Общие положения

1.1. Права и обязанности пациентов регламентируются Федеральным законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации» №323-ФЗ от 21.11.2011г. и другими нормативными документами.

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчении боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выбор лечащего врача;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя структурного подразделения при согласии другого врача;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство;
- отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- на обращение к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается помощь, а также в вышестоящие организации.
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;
- получение справки о стоимости медицинской помощи застрахованному лицу в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

Пациенты обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья;

- соблюдать режим лечения и настоящие Правила внутреннего распорядка

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в Smileclinic (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в поликлинике.

1.3. Настоящие Правила являются обязательными для всех пациентов и посетителей, а также для третьих лиц, обратившихся в Smileclinic (далее Клиника).

1.4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных условий для оказания медицинской помощи.

1.5. С Правилами можно ознакомиться на информационных стендах Клиники, в, а также на официальном сайте Клиники в сети «Интернет».

## **2. Порядок обращения пациентов в Клинику для оказания стоматологической помощи**

2.1. Предварительная запись осуществляется по телефону: 4261036.

Время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных мест, предоставленных администратором.

2.2. Пациент с острой зубной болью получает медицинскую помощь в день обращения у дежурного врача. Дежурный врач: оказывает необходимый объем помощи для снятия острой зубной боли; при необходимости направляет на рентгенологическое обследование и к врачу-стоматологу хирургу. Долечивание при необходимости осуществляется в плановом порядке по записи.

2.3. При обращении в Клинику пациент обязан предоставить документ удостоверяющий личность;

2.4. При первичном посещении Клиники на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного по установленной форме, в которую заносятся фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес по месту регистрации и фактическому месту проживания, серия и номер паспорта, место работы, профессия.

2.5. Пациент заполняет анкету о состоянии здоровья, дает согласие на обработку персональных данных и согласие на проведение предварительного осмотра и консультацию.

2.6. Амбулаторная медицинская карта храниться в Клинике и на руки пациенту не выдается.

2.7. При необходимости пациенту выдается копия или выписка из медицинской карты по письменному обращению на имя главного врача.

2.8. Пациент ожидает приема в холле поликлиники. В кабинет проходит по приглашению медицинской сестры или врача.

2.9. Пациент должен приходить на прием к врачу в чистой одежде. Верхняя одежда оставляется в гардеробе.

В кабинет можно проходить в сменной обуви или бахилах, которые находятся на входе в Клинику.

2.10. В случае опоздания или неявки в назначенное время на прием пациент должен предупредить администратора не менее чем за 2 часа.

2.11. В случае опоздания пациента более чем на 5 минут, врач имеет право перенести время приема на ближайшую дату, а освободившееся время предложить другому пациенту.

2.12. В случае отсутствия врача по причине болезни администратор предпринимает меры по предупреждению пациента о невозможности его приема в назначенное время и предоставлении пациенту удобного времени и даты приема.

2.13. Для оформления необходимых медицинских документов пациент должен являться в Клинику не менее чем за 10 минут до назначенного времени.

2.14. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным причинам, не зависящим от лечащего врача, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.15. Медицинская помощь оказывается непосредственно в Клинике .

2.16. При обращении к лечащему врачу пациент обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных процедур, проинформировать о принимаемых лекарственных препаратах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций на лекарственные препараты.

2.17. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо при себе иметь препараты, рекомендуемые лечащим врачом.

2.18. После разъяснения лечащего врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

2.19. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.

2.20. При изменении состояния здоровья в процессе лечения пациент незамедлительно сообщает об этом лечащему врачу.

2.21. В случае физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

2.22. Перед плановым приемом пациент должен воздержаться от приема в пищу продуктов со специфическим запахом, курения, использования парфюмерной продукцией с резким запахом. Перед посещением врача должен почистить зубы, ортопедические конструкции зубной щеткой и пастой.

2.23. Направление на госпитализацию, пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного осмотра врачом.

2.24. Лечащий врач по согласованию с должностным лицом Клиники может отказаться от лечения пациента по этическим и психологическим причинам, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента. В случае отказа лечащего врача от наблюдения и лечения пациента, заведующий отделением организует замену лечащего врача.

### **3. Правила поведения пациентов при посещении Клиники**

3.1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-противоэпидемического режима предупреждения и пресечения возможных террористических актов запрещается:

- проносить в помещение поликлиники огнестрельное, газовое, травматическое, холодное оружие
- иметь при себе крупногабаритные предметы (вещевые мешки, чемоданы, велосипеды и др.)
- заходить в помещения для служебного пользования.
- курить на территории Клиники и у входной двери.
- оставлять малолетних детей без присмотра.
- выносить из Клиники медицинские документы и изымать какие-либо документы из медицинских карт.
- размещать в помещении и на территории Клиники объявления без разрешения администрации.
- выполнять в Клинике функции торговых агентов.
- приходить в Клинику в алкогольном, наркотическом, токсическом опьянении, в состоянии агрессии. В случае выявления нарушения общественного порядка такие лица удаляются из помещения сотрудниками Клиники, охраны и представителями правоохранительных органов.
- находиться в Клинике с домашними животными.
- вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники, выражаться нецензурной бранью.
- в кабинете врача пользоваться мобильными устройствами.
- портить имущество Клиники.

3.2. Пациенты и посетители Клиники обязаны:

- соблюдать правила поведения в общественных местах;

- соблюдать режим лечения, в том числе и на период временной нетрудоспособности;
- соблюдать чистоту и порядок;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- при входе в Клинику надевать на обувь бахилы;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть вежливыми и доброжелательными;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- соблюдать требования противопожарной безопасности.

#### **4. Порядок разрешения споров и конфликтов.**

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определяется в соответствии с Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05 2006г. №59-ФЗ

4.2. В случае возникновения конфликта, претензий граждан имеет право обратиться к заведующему отделением или заместителю главного врача по медицинской части

4.3. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

4.4. При устном обращении ответ может быть дан в устной форме в ходе приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. При неэффективности обращения Пациент может обратиться к главному врачу в часы приема или оставить свое обращение в письменном виде в отдел кадров.

4.5. Гражданин в письменном обращении указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит свою подпись и дату обращения.

4.6. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом.

4.7. Срок рассмотрения обращения до 30 дней. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.