

Утверждаю:
Директор ООО «Центр Актив Сервис»
Г.Г. Минеева



М.П.

«01» сентября 2023 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ «ДИАМЕД» ООО «Центр Актив Сервис»

(информация для пациентов)

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Центр Актив Сервис» (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; соблюдения установленного порядка в здании и служебных помещениях и являются обязательными для исполнения.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме, в том числе в Уголке Потребителя и информационных папках.

1. Основные понятия

Стоматологическая клиника «ДиаМед» ООО «Центр Актив Сервис» оказывает стоматологическую помощь на основании лицензии № Л041-01043-70/00604213 от 11.08.2022 г. выдана Комитетом по лицензированию Томской области (адрес: 634029, г. Томск, ул. Белинского, 15а, тел. +7 (3822) 533-411). Осуществление медицинской деятельности на следующие виды работ и услуги: при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии профилактической; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Медицинское вмешательство — выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности.

Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, для которого Клиника не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении законных представителей.

Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача, в том числе семейного и лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, образовании его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов и проведение по его просьбе консилиума других специалистов;
- перевод к другому лечащему врачу с учетом согласия соответствующего врача, согласия главного врача;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях — на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства (при отказе должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником);
- получение информации о своих правах и обязанностях и 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 по письменному требованию копии медицинских документов; ознакомление с медицинской документацией;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2.2. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- обязаны соблюдать режим лечения, указанный в амбулаторной карте и правила поведения пациента в медицинских организациях;
- 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;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время согласно записи;
- являться на профосмотры согласно графику, установленному лечащим врачом;

- соблюдать гигиену и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения;
- сообщать врачу всю информацию о состоянии здоровья на дату обращения, 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;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и подписать его;
- неукоснительно выполнять все предписания 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 Клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, 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.

3. Меры безопасности в стоматологической клинике ДиаМед

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здания 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;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить во всех помещениях Клиники;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства Клиники;
- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей, размещать рекламную информацию и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви.
- запрещается доступ в здание и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

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

4.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.3. 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.

5. Права и обязанности лечащего врача

5.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;
- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Клиника вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента;
- медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства.

5.2. Лечащий врач обязан:

- оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;
- совершенствовать свои профессиональные знания, мануальные навыки путем участия в сертификационных циклах, семинарах, а также посредством самообразования;
- 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 вовремя и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- сохранить конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

6. Порядок предоставления медицинских услуг

Основной формой оказания медицинской помощи в Клинике является плановая помощь.

Плановая помощь – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

Условия оказания помощи – амбулаторная.

6.1. Запись на прием

Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора клиники непосредственно или по телефону, на сайте клиники <https://diamed.tomsk.ru>

Пациент записывается у администратора клиники на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно по телефону или лично, через сайт клиники <https://diamed.tomsk.ru>.

День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

Пациент является на приём к врачу в назначенное время, при первом обращении за 10-15 минут до начала приема для заполнения медицинской документации. Для безопасности и эффективности лечения пациент обязан по просьбе администратора заполнить карту общего состояния здоровья (анамнез).

Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора.

В случае опоздания пациента более чем на 10 процентов от запланированного времени, Клиника имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится.

После определения и согласования плана лечения для пациента составляется индивидуальный график посещения с учетом пожеланий пациента и возможностей (занятости) лечебных кабинетов.

6.2. Прием пациента.

Пациент обязан одеть бахилы при входе Клинику, оставить верхнюю одежду в гардеробе.

Пациент заходит в кабинет только по приглашению и в сопровождении ассистента стоматолога клиники.

Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Во время первичного осмотра врач определяет методы, объём, вероятный прогноз лечения,

предварительную стоимость лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения.

Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство.

Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре клиники.

В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для лабораторного обследования и т.д.

Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача.

Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка клиники, а также, если это лечение может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.