Утверждаю:

Директор ООО «ОЛЕДЕНТ»

Т.В. Сапоненко

09.01.2015 г.

Права и обязанности Пациента (Потребителя) и Лечащего врача

# Правила поведения пациентов в стоматологическом кабинете ООО «ОЛЕДЕНТ»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинском страховании граждан в Российской Федерации“, по защите прав потребителей“, Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения Пациентов (Потребителей) и иных посетителей в ООО «Оледент» (далее Стоматологический кабинет) при получении медицинских (стоматологических) услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской (стоматологической) помощи, услугах медицинского (стоматологического) сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а тате работников Стоматологическом кабинете. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

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.

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

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими - услуги гражданам и организациям, выполняемые работникам Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи. Пациент (Потребитель) - 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 помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в помещении Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

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

1. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА (ПОТРЕБИТЕЛЯ)

2.1. Пациент (Потребителя) имеет право на:

* выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.112011 г. № 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 (Потребителя) может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* отказ от медицинского вмешательства;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему некачественной медицинской помощи;
* предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
* отказ от 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. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.2. Пациент (Потребитель) 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 (Потребителя) 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;
* являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
* сообщать лечащему 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;
* 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;
* соблюдать установленный порядок деятельности Стоматологического кабинета и нормы поведения в общественных местах;
* посещать Стоматологический кабинет в соответствии с установленным графиком работы;
* при посещении медицинских кабинетов обязательно надевать на обувь бахилы;  не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
* бережно относиться к имуществу стоматологического кабинета, соблюдать чистоту и тишину в помещениях.

2.3. Пациентам (Потребителям) 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, Пациентов (Потребителей) и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

* проносить в помещения Стоматологического кабинета 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 Стоматологического кабинета без разрешения;
* потреблять пищу в коридорах, и других помещениях;  курить на крыльце, кабинетах, холле и др. помещениях Стоматологического кабинета;
* играть в азартные игры в помещениях и на территории;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
* оставлять малолетних детей без присмотра; выносить из помещения Стоматологического кабинета документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
* размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;

• производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Стоматологического кабинета;

* выполнять в помещениях Стоматологического кабинета функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;
* находиться в помещениях в верхней одежде, грязной обуви;

 Запрещается доступ в помещения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления

указанных лиц работники Стоматологического кабинета вправе вызвать сотрудников правоохранительных органов. З. ЛЕЧАЩИЙ ВРАЧ:

* организует своевременное квалифицированное обследование и лечение Пациента (Потребителя);
* предоставляет информацию о состоянии здоровья Пациента (Потребителя);
* предоставляет Пациенту (Потребителю) 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 (Потребителя) или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
* при необходимости созывает консилиум врачей.
* рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
* Лечащий врач по согласованию с руководством может отказаться от наблюдения за Пациентом (Потребителем) и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента (Потребителя) и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения Пациентом (Потребителем) предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ
   1. В случае нарушения Пациентами (Потребителями) и иными посетителями Правил работники Стоматологического кабинета вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
   2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Стоматологического кабинета, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам , причинение вреда деловой репутации Стоматологического кабинета, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.