



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Стоматология на Гжатской»

О.Ф. Назарова

«01» августа 2022г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

в ООО «Стоматология на Гжатской»

Москва 2022

Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей «Стоматологии на Гжатской» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации, нормативными правовыми актами органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, приказами генерального директора ООО «Стоматологии на Гжатской»

3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в «Стоматологию на Гжатской» (далее - стоматология)

4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на сайте стоматологии в сети интернет.

5. При обращении в центр пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

1. Порядок обращения пациентов в стоматологию.
2. Порядок оказания стоматологических услуг.
3. Правила поведения пациентов и посетителей на территории стоматологии.

4. Ответственность за нарушение Правил.

1. Порядок обращения пациентов в стоматологию.

1.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам в часы работы стоматологии или через сайт.

1.2. Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющегося свободного времени, предоставленного администратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона (или для связи в WhatsApp) для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

1.3. Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения к врачу на ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической или хирургической) для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.

1.4. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания - не менее чем за 2 часа.

1.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

1.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному номеру телефона или, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату и время или предлагает свободное время для лечения у другого врача по профилю.

1.7. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обра-

щения только при наличии у врачей свободного времени в расписании.

1.8. Для оформления первичных медицинских документов на плановый прием пациенту необходимо прийти не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

1.9. При первичном обращении в регистратуру пациент обязан представить следующие документы: документ, удостоверяющий личность (паспорт); в случае оказания медицинской помощи по страховому полису добровольного медицинского страхования (ДМС) направление. Пациент представляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 043/у) (далее - медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет администратором. Самовольный вынос медицинской карты не допускается.

1.10. При повторных посещениях пациенты предъявляют документ, удостоверяющий личность (паспорт), а при необходимости - полис добровольного медицинского страхования (ДМС).

1.11. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных и другие необходимые документы, регламентируемые законодательством РФ. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием и для осмотра и начала оказания медицинской помощи.

1.12. Пациент ожидает время приема в холле стоматологии. В кабинет проходит только по приглашению сотрудника стоматологии.

1.13. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объек-

тивным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2. Порядок оказания стоматологических услуг

2.1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

2.2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, назначенные ранее лечащим врачом.

2.3. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

2.4. При изменении состояния здоровья, в процессе диагностики и лечения, пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

2.5. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.

2.6. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

2.7. Перед плановым приемом врача пациентам не рекомендуется употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить. Непосредствен-

но перед посещением врача пациенту рекомендуется почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

2.8. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также, если это лечение не соответствует требованиям стандартов, технологий и может вызвать нежелательные последствия.

3. Правила поведения пациентов и посетителей в стоматологии.

3.1. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещение стоматологии 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 медицинской организации без разрешения администрации;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях центра;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории центра;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями; оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения стоматологии документы, полученные для

ознакомления;

– изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

– размещать в помещениях и на территории центра объявления без разрешения администрации;

– производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

– выполнять в помещениях стоматологии функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях стоматологии в иных коммерческих целях;

– находиться в помещениях стоматологии в верхней одежде и грязной обуви;

– оставлять без присмотра личные вещи в помещениях стоматологии;

– пользоваться служебным телефоном;

– приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

– являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;

– посещать стоматологию с домашними животными;

– выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;

– портить мебель и предметы интерьера.

Пациенты и посетители обязаны соблюдать мобильный этикет, рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве.

ознакомления;

– изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

– размещать в помещениях и на территории центра объявления без разрешения администрации;

– производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

– выполнять в помещениях стоматологии функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях стоматологии в иных коммерческих целях;

– находиться в помещениях стоматологии в верхней одежде и грязной обуви;

– оставлять без присмотра личные вещи в помещениях стоматологии;

– пользоваться служебным телефоном;

– приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

– являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;

– посещать стоматологию с домашними животными;

– выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;

– портить мебель и предметы интерьера.

Пациенты и посетители обязаны соблюдать мобильный этикет, рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве.

4. Пациенты и посетители на территории и в помещениях стоматологии обязаны:

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников стоматологии;
- соблюдать установленный порядок деятельности центра и нормы поведения в общественных местах;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях стоматологии;
- при входе в стоматологию надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам стоматологии;

5. Ответственность за нарушение Правил.

5.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение назначений и рекомендаций лечащего врача, которые могут снизить качество медицинской помощи и отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

5.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники стоматологии вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции или применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в стоматологии, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу стоматологии влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.