

Утверждаю:  
Директор ООО «Томур»  
А.А. Уринг

\_\_\_\_\_  
М.П.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 года

## ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В URING REGENERATION CLINIC (ООО «Томур»)

Настоящие Правила разработаны в соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», положениями Федерального закона от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в **URING REGENERATION CLINIC** - Обществе с ограниченной ответственностью «Томур» (далее — **URING REGENERATION CLINIC**, 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 **URING REGENERATION CLINIC**, а также работников **URING REGENERATION CLINIC**.

Настоящие Правила поведения пациентов (потребителей медицинских услуг) и других посетителей **URING REGENERATION CLINIC** включают:

- Основные понятия;
- Информацию, которую пациент может получить в Клинике;
- Порядок обращения пациентов в Клинику;
- Права и обязанности пациентов и других посетителей Клиники;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- График работы Клиники и ее должностных лиц.

Настоящие Правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике, а также иных посетителей **URING REGENERATION CLINIC**.

Правила размещаются на официальном стенде Клиники и на официальном сайте по адресу: Uring Regeneration Clinic. ООО «Томур» ([uringclinic.ru](http://uringclinic.ru)).

### 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.

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

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

Посетителем **URING REGENERATION CLINIC** признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого **URING REGENERATION CLINIC** не является местом работы.

## **2. ИНФОРМАЦИЯ, КОТОРУЮ ПАЦИЕНТ МОЖЕТ ПОЛУЧИТЬ В URING REGENERATION CLINIC**

2.1. Пациент может получить в Клинике информацию:

- О лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- О порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи в Томской области, иностранным гражданам;
- О перечне платных медицинских услуг, с указанием цен в рублях, сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- О медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- О режиме работы Клиники, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;
- Об адресах и телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

2.2. **URING REGENERATION CLINIC** гарантирует пациенту неразглашение его персональных данных и соблюдение врачебной тайны.

## **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В URING REGENERATION CLINIC**

3.1. Работа в **URING REGENERATION CLINIC** организована в рабочие дни (понедельник-пятница) с 8.30 до 20.30; суббота – с 8.30 до 16.00, воскресенье – выходной.

3.2. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязаны представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта стоматологического/ортодонтического пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность, серия и номер паспорта.

3.3. Медицинская карта стоматологического/ортодонтического пациента хранится в **URING REGENERATION CLINIC** в течение всего периода наблюдения и лечения пациента, в дальнейшем – в архиве Клиники в течение 25 лет.

3.4. Предварительная запись пациентов на прием к врачам в Клинику осуществляется через информационно-коммуникационную сеть «Интернет» на официальном сайте Клиники по адресу: Uring Regeneration Clinic. ООО «Томур» ([uringclinic.ru](http://uringclinic.ru)), при личном обращении по телефону: 8(3822) 91-01-01.

3.5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

3.6. В отношении несовершеннолетних, не достигших возраста 15 лет, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель.

3.7. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или других сопровождающих лиц.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

### **4.1. Пациент имеет право на:**

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Клинике 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 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 может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- 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 получение 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;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

### **4.2. Пациент 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 в **URING REGENERATION CLINIC**;
- 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 диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать 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 **URING REGENERATION CLINIC**;
- соблюдать установленный порядок деятельности **URING REGENERATION CLINIC** и нормы поведения в общественных местах;
- посещать **URING REGENERATION CLINIC** в соответствии с установленным графиком работы;
- при посещении необходимо надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- 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 **URING REGENERATION CLINIC**;
- бережно относиться к имуществу **URING REGENERATION CLINIC**, соблюдать чистоту и тишину в помещениях **URING REGENERATION CLINIC**.

**4.3. Пациентам 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 **URING REGENERATION CLINIC**, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения **URING REGENERATION CLINIC** 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.). Данные предметы Клиника предлагает пациенту оставить в специально оборудованном месте в холле.
- находиться в служебных помещениях **URING REGENERATION CLINIC** без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах и других помещениях, курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях **URING REGENERATION CLINIC**;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории **URING REGENERATION CLINIC**
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- вести телефонные переговоры посредством режима «громкая связь»;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории **URING REGENERATION CLINIC** объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации **URING REGENERATION CLINIC**;
- выполнять в помещениях **URING REGENERATION CLINIC** функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях **URING REGENERATION CLINIC** в верхней одежде, грязной обуви;
- приводить или приносить с собой в Клинику животных, птиц;
- пользоваться открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);

- передвигаться на следующих средствах передвижения: роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении Клиники, за исключением пациентов, которые передвигаются с помощью инвалидной коляски;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

Запрещается доступ в **URING REGENERATION CLINIC»** лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

Запрещается оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме. Оскорбление является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ.

**4.4. В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений администрация URING REGENERATION CLINIC» имеет право обратиться в соответствующие органы (полицию) либо самостоятельно выяснить обстоятельства для принятия решения об оказании медицинской помощи (либо правомерного отказа в приеме лечащим врачом) и привлечения нарушителя к ответственности.**

## **5. ЛЕЧАЩИЙ ВРАЧ:**

- 5.1.** организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- 5.2.** предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- 5.3.** предоставляет пациенту 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;
- 5.4.** по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- 5.5.** при необходимости созывает консилиум врачей. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- 5.6.** Лечащий врач по согласованию с руководством **URING REGENERATION CLINIC** может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

## **6. ПАЦИЕНТ ДОЛЖЕН ЗНАТЬ СЛЕДУЮЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ:**

- 6.1.** Пациент должен явиться на прием к лечащему врачу за 10 минут до назначенного времени.
- 6.2.** Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала.
- 6.3.** Находиться в кабинете врача сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача.
- 6.4.** Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разная степень сложности заболевания, и продолжительность консультации или лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться. Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 30 минут.

**6.5.** Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в амбулаторную карту амбулаторного больного.

**6.6.** Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами **URING REGENERATION CLINIC**, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

**6.7.** Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, а также сотрудничество пациента с врачом на всех этапах оказания ему медицинской помощи.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

**7.1.** В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работницы **URING REGENERATION CLINIC** вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

**7.2.** Воспрепятствование оказанию медицинской помощи, неуважение к работникам **URING REGENERATION CLINIC**, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории **URING REGENERATION CLINIC**, неисполнение законных требований работников **URING REGENERATION CLINIC**, причинение морального вреда работникам **URING REGENERATION CLINIC**, причинение вреда деловой репутации **URING REGENERATION CLINIC**, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**7.3.** Неоднократное нарушение Пациентом настоящих Правил расценивается Клиникой как нежелание соблюдать рекомендации и продолжать лечение в **URING REGENERATION CLINIC**. В такой ситуации договор об оказании платных медицинских услуг с Пациентом подлежит расторжению в соответствии с пунктом 22 Постановления Правительства РФ от 04 октября 2012 года №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».