

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В «Uring regeneration clinic»

## 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, отчеству, 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 «Uring regeneration clinic» (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 «Uring regeneration clinic» (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, 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: 910101. 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 Клиники. 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 15 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

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 гражданин имеет право обратиться к Управляющему Клиникой.

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.

4.5. При неэффективности обращения Пациент может обратиться к главному врачу в часы приема или оставить свое обращение в письменном виде Администратору Клиники.

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.