



Правила пребывания пациентов в клиниках

Настоящие Правила разработаны в соответствии:

- 1) ФЗ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- 2) ФЗ № 2300-1 "О защите прав потребителей".
- 3) ФЗ № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- 4) Постановлением Правительства РФ № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и посетителей в ООО «АльтаДент» (далее пациентов) при получении медицинских услуг, разработаны с целью создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышения качества медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения иных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

Настоящие Правила размещаются для ознакомления в уголке потребителя/информационном стенде, а также на сайте ООО «АльтаДент», www.altadent.ru

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.

Пациент имеет право на:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- на выбор врача;
- на перевод к другому лечащему врачу;
- профилактику, диагностику, лечение в медицинской организации, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 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 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 пациента, а также персональных данных пациента;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

Порядок записи на прием к врачу

Прием ведется по предварительной записи на свободное в расписании врача время.

Пациент является на приём к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти на прием в назначенное время, он должен предупредить администратора об этом не позднее, чем за сутки до назначенного времени.

Пациенту предоставляется информация об условиях получения медицинских услуг в клиниках.

Оформление договора на оказание платных медицинских услуг и выдача документации или их копий

Договор на оказание медицинских услуг заключается лично пациентом либо его законным представителем при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Выдача документов (справок, выписок, результатов анализов и пр.) производится пациенту, либо его законному представителю, действующему на основании нотариально заверенной доверенности, по письменному заявлению, при предъявлении документов, удостоверяющих личность.

Во время приёма пациент обязан:

Находиться в клинике без верхней одежды, в бахилах.

Заходить в кабинет врача только в сопровождении персонала клиники.

Соблюдать установленный порядок работы клиники и нормы поведения в общественных местах.

Не пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время приема.

Не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении.

Не приходить в клинику с домашними животными.

Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и персонала клиники.

Не проводить видео и фотосъемку, запись на диктофон на территории клиник.

Не проносить на территорию клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

Не проносить на территорию клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

Не курить на территории клиники и на территории, прилегающей к зданию медицинской организации.

Не громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, не шуметь, не хлопать дверями.

Не оставлять малолетних детей без присмотра.

Не выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления.

Не размещать на территории клиники объявления (рекламу) без разрешения администрации.

Не оставлять в верхней одежде, большие суммы денег, ценные вещи, украшения.

Основания отказа в приеме пациента

В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, врач имеет право перенести прием, если это не создает угрозы жизни и здоровью пациента.

При наличии задолженности в оплате за оказанные ранее услуги, в дальнейшем в записи на прием пациенту может быть отказано, если при этом не создается угрозы жизни пациента.

Врач вправе приостановить консультацию/лечение пациента, если длительность приема превышает согласованное при записи время, при требовании пациента расширить объем услуг, если нет угрозы жизни и здоровью пациента.

В ситуациях, когда взаимодействие врача с пациентом характеризуется как конфликтное, но не связанное с услугами, качеством их оказания, с вопросами согласования объема и стоимости услуг, врач вправе отказать пациенту в дальнейшем лечении, если нет угрозы жизни пациента, а пациент отказаться от лечения у конкретного врача.

В ситуациях, когда поведение пациента характеризуется как оскорбительное для сотрудников клиники и/или других пациентов, пациенту может быть отказано в праве нахождения на территории клиники.

Пациенту может быть отказано в предварительной записи на прием при неоднократных (3-х и более) неявках на прием в назначенное время без предупреждения, либо с предупреждением о неявке в день приема.

Ответственность пациента за нарушение правил:

Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента

В случае нарушения пациентами Правил поведения пациентов, общественного порядка, работники медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинским работникам, другим пациентам, нарушение общественного порядка на территорию клиники и причинение морального вреда персоналу медицинской организации, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Порядок разрешения конфликтов

В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент имеет право непосредственно обратиться к руководителю медицинской организации. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица, может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.