

**ПРАВИЛА
внутреннего распорядка
для пациентов и посетителей ООО «Зубная фея»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка в ООО «Зубная фея» (далее - Клиника) для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Клиники.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – 323-ФЗ), «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Клиники. Ознакомление пациента с настоящими Правилами в подразделениях клиники осуществляется устно.

1.4. Правила размещаются на информационном стенде на первом этаже в доступном для пациентов и посетителей месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Клиники: <https://Зубнаяфея63.рф>

2. Порядок обращения пациентов в Клинику:

2.1. Клиника ООО «Зубная фея» является медицинской организацией, оказывающей первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

2.2. Экстренная и неотложная медицинская помощь оказывается пациентам в установленном порядке.

*Пациенты с острой болью обслуживаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.

*Просим Вас учесть, что оказание неотложной помощи не планируется заранее, поэтому приносим свои извинения за необходимость ожидания приема.

*В объем неотложной помощи по входит: наложение обезболивающего средства под временную пломбу (при пульпите), «раскрытие» полости зуба (при периодонтите).

2.3. Вход пациентов в здание клиник осуществляется в соответствии с режимом работы.

2.4. Запись на прием для получения медицинских услуг осуществляется:

При первичном обращении:

- ☐ через заявку на сайте: <https://Зубнаяфея63.рф> или по телефону, указанному на сайте;
- ☐ при личном обращении в клинику;

☐ через профили в социальных медиа.

2.5. При первичном обращении в клинику ООО «Зубная фея» для оформления медицинской карты гражданин лично или через своего законного представителя обращается на ресепшн клиники со следующими документами (оригинал или копии):

☐ паспорт;

☐ документы, подтверждающие статус законного представителя.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в клинике. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет приема врача сотрудником Клиники.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, графике приема посетителей главным врачом пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле и на сайте Клиники.

2.8. В целях обеспечения безопасности нахождения посетителей в клинике и для обеспечения контроля качества оказания медицинских услуг пациентам, в Клинике устанавливается видеонаблюдение. Оповещение о наличии камеры размещается на стене установки камеры.

3. Права и обязанности пациентов и посетителей Клиники:

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

☐ уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

☐ информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

☐ обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

☐ проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;

☐ добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

☐ отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

☐ отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;

☐ обращение в установленном клиникой порядке с жалобой к должностным лицам клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

☐ сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

☐ получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

☐ непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

4. Общие правила поведения пациентов и посетителей

4.1. В помещениях клиники и ее структурных подразделений **запрещается:**

☐ требовать от медицинского персонала проведения медицинских процедур с нарушениями объемов, длительности и иных параметров проведения манипуляции;

- ☐ скрывать состояния, которые могут являться относительными или абсолютными противопоказаниями к проведению медицинских вмешательств;
- ☐ предлагать медицинскому персоналу проведение медицинских процедур вне клиники или оплату медицинских услуг вне кассы;
- ☐ курить в любых помещениях Клиники;
- ☐ громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- ☐ общаться с персоналом или посетителям Клиники, используя нецензурную лексику с пониманием того, что в противном случае посетитель будет обязан покинуть помещение Клиники по первичной просьбе персонала клиники;
- ☐ оставлять малолетних детей без присмотра в местах общего пользования (рецепция, коридор); присутствие ребенка в кабинете приема врача;
- ☐ выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- ☐ изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- ☐ разглашать любую информацию, которая стала случайно известна при посещении Клиники, в частности в отношении иных пациентов (нарушение правила может являться разглашением врачебной или коммерческой тайны, что подразумевает ответственность вплоть до уголовной);
- ☐ при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований пользоваться мобильной связью, в зоне мест общего пользования (ресепшн, коридор), телефон должен быть переведен в режим «тишины»;
- ☐ пользоваться служебными телефонами без разрешения Администрации клиники;
- ☐ производить видеозапись, фотосъемку и аудиозапись медицинского работника при исполнении им своих профессиональных обязанностей без предварительного согласия самого медицинского работника как субъекта персональных данных (ст. 92 ч.2 323-ФЗ) или помещений клиники (разрешение может быть получено только по согласованию с руководством клиники);
- ☐ запрещается доступ в здание Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- ☐ оставлять без присмотра личные и ценные вещи. Настоящим Администрация клиники уведомляет, что не несет ответственность за сохранность забытых и бесхозно оставленных в помещениях клиники личных вещей;
- ☐ выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
- ☐ вносить в здание взрывчатые вещества, горючие и легковоспламеняющиеся жидкости и материалы или другие вещества, способные нанести ущерб жизни и здоровью людей;
- ☐ проносить крупногабаритные предметы (размер более 90 см x 75 см x 43 см);
- ☐ находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения Администрации, в том числе журналистам и работникам СМИ;
- ☐ выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- ☐ размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- ☐ играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- ☐ совершать иные противоправные действия, ответственность за которые предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. При обращении за медицинской помощью пациент **обязан:**

- ☐ соблюдать внутренний распорядок работы клиники, тишину, чистоту и порядок;

- ☐ являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; при невозможности явиться на прием заблаговременно информировать об этом регистратуру;
- ☐ соблюдать данные Правила и общепринятые правила поведения в общественных местах;
- ☐ исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- ☐ выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, исправно приходить на назначенные врачом визиты, профилактические осмотры;
- ☐ представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и сопутствующих заболеваниях;
- ☐ представлять клинике в целях обеспечения внутреннего контроля качества оказания медицинских услуг согласие на ведение фото и видеопотокола медицинских вмешательств, что фиксируется личной подписью пациента в форме заполняемых согласий;
- ☐ оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- ☐ уважительно относиться к медицинскому персоналу;
- ☐ проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, особенно в ситуациях возможной задержки приема из-за сложного лечения или неотложного приема;
- ☐ бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;
- ☐ соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

5. График работы клиники и ее должностных лиц.

5.1. График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Зубная фея».

5.2. Часы работы Клиники:

- ☐ Пн., Вт., чт.: с 12:00 до 19:00
- ☐ Ср., пт.: с 09:00 до 16:00.
- ☐ Сб., вс.: выходные дни.

5.3. Часы работы администрации Клиники:

Ген. директор Кривобокова Алла Станиславовна
Тел. +79276056867

Прием граждан: по предварительной записи.

5.4. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах и сайте Клиники.

6. Ответственность

6.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

6.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка организации пациенту может быть отказано в обслуживании при последующих обращениях в клинику.