



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ООО «РЕМЕДИО»

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральными законами «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ.

Правила определяют нормы поведения Пациентов и «или» Заказчика и иных посетителей (далее Пациент/Заказчик/Иные посетители) в Обществе с ограниченной ответственностью «Ремедио» (далее – 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 Клиники, а также работников Клиники; соблюдение установленного порядка в здании и служебных помещениях и являются обязательными для исполнения.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме, в том числе в Уголке Потребителя и информационных папках.

1. Основные понятия.

Стоматологическая Клиника ООО «Ремедио» оказывает стоматологическую помощь на основании лицензии № ЛО-61-01-005302 от 24.06.2016г, выданной Министерством Здравоохранения РО на осуществление медицинской деятельности.

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.

Медицинское вмешательство – выполняемое медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающее физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности.

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

Посетителем клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, для которого Клиника не является местом работы. Несовершеннолетние лица, в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечение.

2. Права и обязанности Пациента/Заказчика.

2.1. Пациент/Заказчик имеет право на:

- 2.1.1. На информацию о Клинике и самой услуге, на безопасность оказываемой услуги;
- 2.1.2. На соблюдение Клиникой разумных сроков оказания медицинских услуг, исходя из их специфики, течения заболевания;
- 2.1.3. На соблюдение качества и отсутствие дефектов медицинской помощи при разумном соответствии действий Клиники, в условиях обоснованного риска, тяжести заболевания, состояния пациента или иным объективным условия оказания услуги;
- 2.1.4. На отказ от оплаты услуги, не предусмотренной договором;
- 2.1.5. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- 2.1.6. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии и его здоровья;
- 2.1.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 2.1.8. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 2.1.9. Информационное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 2.1.10. Отказ от медицинского вмешательства (при отказе должны быть разъяснены возможные последствия; отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий

оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником);

- 2.1.11. Получение по письменному требованию копий медицинских документов;
- 2.1.12. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2.2. Пациент/Заказчик обязан:

- 2.2.1 Оплатить оказанные ему/представляемому услуги в сроки и в порядке, предусмотренном Договором об оказании платных медицинских услуг;
- 2.2.2 Информировать Клинику о любых обстоятельствах, препятствующих исполнению Пациентом/Заказчиком Договора об оказании платных медицинских услуг;
- 2.2.3 Предоставлять Клинике полную информацию о состоянии своего/представляемого здоровья на всех этапах диагностики, профилактики и лечения (в т.ч. перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваний и т.д.). При появлении боли, дискомфорта и других жалоб как в период лечения, так и после его окончания, немедленно известить Клинику и посетить Клинику для оказания медицинской помощи; точно выполнять рекомендации Клиники, медикаментозных и иных назначений врача; соблюдать запланированные сроки приема, включая частоту прихода на контрольно-профилактические осмотры и прочее;
- 2.2.4 Являться на прием в строго назначенное время, а случае возникновения непредвиденных обстоятельств, мешающих его явке – информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги. В случае опоздания Пациента/Заказчика более, чем на 20 (двадцать) минут по отношению к назначенному Пациенту/Заказчику времени приема, Клиника оставляет за собой право на перенос или отмену времени получения услуги. Любые изменения в графике приемов Пациента фиксируются в медицинской и (или) иной документации с указанием их причин;
- 2.2.5 Невыполнение Заказчиком/Пациентом своих обязанностей по Договору признается его виновными действиями;
- 2.2.6 Проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- 2.2.7 Не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- 2.2.8 Подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- 2.2.9 Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;
- 2.2.10 Соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- 2.2.11 Не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 2.2.12 Не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- 2.2.13 Бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники.

3. Меры безопасности в стоматологической клинике ООО «Ремедио»:

- 3.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:
 - 3.1.1. Проносить в здания и служебные помещения Клиники 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;
 - 3.1.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, вещевые мешки, рюкзаки, чемоданы, корзины и т.п.);
 - 3.1.3. Находиться в служебных помещениях Исполнителя без разрешения;
 - 3.1.4. Потреблять пищу в коридорах, кабинетах и других помещениях клиники;
 - 3.1.5. Курить во всех помещениях Клиники;
 - 3.1.6. Выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
 - 3.1.7. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
 - 3.1.8. Помещать на стендах объявления без разрешения руководства Клиники;
 - 3.1.9. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства Клиники;
 - 3.1.10. Выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей, размещать рекламную информацию и находиться в помещении Клиники, в иных коммерческих целях;

- 3.1.11. Находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- 3.1.12. Входить без вызова в процедурный кабинет, рентгенологический кабинет, кабинеты врачей-специалистов;
- 3.1.13. Входить в помещения с надписью «Служебные помещения» или «Вход воспрещён»;
- 3.1.14. Выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Клиники.
- 3.1.15. Присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника;
- 3.1.16. Посещать клинику с домашними животными;
- 3.1.17. Портить мебель, предметы интерьера, имущество других посетителей;
- 3.1.18. Препятствовать проезду к Клинике машин экстренных служб (скорой медицинской помощи, МЧС России, МВД России и т.д.);
- 3.1.19. Запрещается доступ в здания и служебные помещения Клиники лицам, в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц, они удаляются из здания и помещений, принадлежащих клинике сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Ответственность за нарушение настоящих правил:

- 4.1. В случае нарушения Пациентами/Заказчиками/Иными посетителями установленных правил поведения, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
- 4.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Клиники, неисполнении законных требований работников Клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.
- 4.3. Врач имеет право отказать Пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с главным врачом), если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В случае несоблюдения Пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.

5. Клиника имеет право:

- 5.1. В любой момент в одностороннем порядке отказаться от исполнения обязательств по Договору об оказании платных медицинских услуг при отсутствии угрозы жизни Пациента в случае возникновения обстоятельств, препятствующих возможности оказания медицинской услуги (невозможность обеспечить безопасность услуги, возникновение медицинских противопоказаний для оказания услуги);
- 5.2. Не приступать к оказанию услуг в случаях нарушения Заказчиком/Пациентом своих обязанностей по Договору об оказании платных медицинских услуг, которые препятствуют исполнению Клиникой Договора об оказании платных медицинских услуг при условии наличия у Заказчика/Пациента способности выразить свою волю и отсутствие угрозы жизни Пациента;
- 5.3. В ситуации способности Заказчика/Пациента выразить свою волю и отсутствия угрозы жизни Пациента определять и менять в процессе оказания услуги объем и специфику медицинской помощи с согласия Заказчика/Пациента;
- 5.4. Самостоятельно принимать решение о проведении медицинского вмешательства в интересах Пациента для устранения угрозы его жизни в ситуации неспособности Пациента выразить свою волю или отсутствие его представителей в соответствии с законодательством РФ;
- 5.5. Для обеспечения возможности проведения лечения, его безопасности и (или) повышения его качества привлекать других лиц к исполнению своих обязательств по договору, а также направлять Пациента в другие специализированные медицинские организации на консультации, профилактические или иные диагностические мероприятия;
- 5.6. Клиника вправе задержать прием Пациента/Заказчика не более чем на 20 (двадцать) минут;
- 5.7. Медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства.

6. Клиника обязана:

- 6.1. Своевременно и качественно оказать услуги при условии предварительного получения добровольного информационного согласия Заказчика/Пациента на медицинское вмешательство;
- 6.2. Обеспечить возможность ознакомления Заказчика/Пациента с информацией, включающей в себя сведения о месте оказания услуг, режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, сведения о квалификации и сертификации специалистов, а также информацию о состоянии его здоровья;
- 6.3. Сохранить конфиденциальность информации о врачебной тайне Пациента.

7. Порядок предоставления медицинских услуг:

Основной формой оказания медицинской помощи Клиники является плановая помощь. Плановая помощь – медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни Пациента, не требующих

Условия оказания помощи – амбулаторно.

7.1. Запись на прием.

Пациент/Заказчик может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Клиники непосредственно или по телефонам + 7 (863) 208-00-02, 208-00-03.

Пациент записывается у администратора Клиники на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно по телефону или лично.

День и время приема Пациент/Заказчик выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

Пациент/Заказчик является на прием к врачу в назначенное время. Для безопасности и эффективности лечения Пациент обязан по просьбе администратора заполнить карту общего состояния здоровья (анамнез).

Если Пациент/Заказчик не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора.

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом Пациента/Заказчика при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом/Заказчиком.

Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения лечение не проводится.

После определения и согласования плана лечения для пациента составляется индивидуальный график посещений с учетом пожеланий пациента и возможностей (занятости) лечебных кабинетов.

7.2. Прием пациента.

Пациент/ Пациент и Заказчик/Иные посетители обязаны одеть бахилы при входе в помещение Клиники, оставить верхнюю одежду в гардеробе.

Пациент/Пациент и Заказчик заходят в кабинет только по приглашению и в сопровождении ассистента стоматолога Клиники.

Нахождение пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнении всех его указаний.

Во время первичного осмотра врач определяет методы, объем, вероятный прогноз лечения, предварительную стоимость лечения, о чем подробно информирует Пациента. Также Пациент/Пациент и Заказчик предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения.

Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие Пациент/Заказчика на медицинское вмешательство.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре Клиники.

В случае необходимости Пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для лабораторного обследования и т.д.

Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача.

Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения Пациентом/Пациентом и Заказчиком Правил внутреннего распорядка Клиники, а также, если это лечение может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

Директор ООО «Ремедио»



И.И. Гусева