

Общество с ограниченной  
ответственностью «СТОМО»  
(ООО «СТОМО»)  
г. Череповец



## ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ЦЕНТРЕ СТОМАТОЛОГИИ И ОБЩЕГО ЗДОРОВЬЯ ООО «СТОМО»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила поведения пациентов (далее - Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в Центре стоматологии и общего здоровья ООО «СТОМО» (далее – Центр), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – Пациентом (его законным представителем) и Центром.

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Центре стоматологии и общего здоровья ООО «СТОМО» (далее – Центр) 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 Центра, а также работников Центра.

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, законом РФ от 21.11.2011. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», законом РФ от 07.02.1992. № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг...», иными нормативно-правовыми актами РФ, локально-нормативными актами Центра.

1.4. 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.

**Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими** - услуги гражданам и организациям, выполняемые Центром в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

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

**Посетитель** - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Центр не является местом работы.

**Лечащий врач** - врач любой специальности, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию Пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Центре.

1.5. В целях обеспечения безопасности пациентов в помещении и на территории Центра ведется видеонаблюдение.

1.6. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Центра, на сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.7. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

### II. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

#### 2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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 и результатах

проведенного лечения, а также сведений, позволяющих идентифицировать имплантированное в организм медицинское изделие (зубной имплант);

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, профессиональном образовании, 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 Пациента, а также персональных данных Пациента;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение по запросу без взимания дополнительной платы на бумажном носителе медицинских документов (копий медицинских документов, выписок из медицинских документов), отражающих состояние его здоровья после получения медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения;
- обращение (жалобу) в органы государственной власти и организации;
- возмещение расходов при выявлении некачественно оказанной услуги;
- расторжение договора на оказание медицинских услуг (в т.ч. стоматологических), при условии оплаты фактически оказанных ему услуг;
- отказаться, от приема, перенести прием на другое удобное для него время при ожидании зарегистрированного планового приема более 15 минут.

## **2.2. 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 Центре;
- 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 не позднее, чем за 24 часа до назначенного времени приема;
- 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, проводимых ранее процедурах и манипуляциях;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства, а также другие документы Центра, разработанные на основании законодательных актов РФ;
- 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, о выявленных дефектах лечения во избежание возникновения осложнений и причинении вреда здоровью;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Центра;
- соблюдать установленный порядок деятельности Центра и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Центра и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- являться на плановый прием в назначенный срок, при невозможности явиться на прием заблаговременно оповещать сотрудников регистратуры;
- сдавать верхнюю одежду, головные уборы в гардероб или оставлять на вешалке в зоне регистратуры, когда гардероб не работает;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- отключать сотовые телефоны заблаговременно перед заходом в кабинет;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не разговаривать громко в коридоре по телефону и между собой, т.к. это мешает другим посетителям и работникам;

- не допускать проявлений неуважительного отношения, агрессии, моральной или физической жестокости, психологического унижения или давления, попыток физического контакта к иным пациентам и работникам Центра;

- бережно относиться к имуществу Центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Центра.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА**

#### **3.1. Лечащий врач имеет право:**

- самостоятельно определять объем исследований, направленных на установление диагноза и оказания медицинской услуги в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи;

- на защиту своей профессиональной чести и достоинства;

#### **3.2. Обязанности Лечащего врача:**

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение Пациента;

- по результатам медицинского обследования предоставить полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;

- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками Пациентов;

- сохранять конфиденциальность информации о здоровье Пациента.

### **IV. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТА И ВРАЧА**

#### **4.1. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение Пациента:**

- предоставляет информацию о состоянии здоровья Пациента;

- 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, в том числе сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм медицинское изделие (зубной имплант).

- по требованию Пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;

- при необходимости созывает консилиум врачей;

4.2. Лечащий врач по согласованию с руководством Центра 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 (посещений) или настоящих Правил поведения, нарушении условий Договора оказания медицинских услуг (в т.ч. стоматологических), отсутствии взаимопонимания и доверия между врачом и Пациентом и несоблюдении иных законных требований;

4.3. Сотрудники регистратуры и врачи Центра имеют право отказать Пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания Пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему Пациенту на другое время;

4.4. Пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Центра;

4.5. Сотрудники регистратуры и врачи Центра имеют право отказать Пациенту в приеме и расторгнуть Договор на оказание медицинских (в т.ч. стоматологических) услуг в случае неявки на запланированный прием два и более раза без предварительного уведомления об отказе от приема за 24 часа, в случае неисполнения Пациентом условий Договора, отказа Пациента от предложенного рационального плана лечения;

4.6. Телефонные переговоры Пациента с Лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Центра только при наличии у врача времени, свободного от приема других Пациентов.

### **V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право обратиться к административному директору в устной или письменной форме.

5.2. При личном обращении Пациент (законный представитель Пациента) обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

5.3. 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 письменном обращении вопросов.

5.4. Пациент (законный представитель Пациента) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), адрес, по

которому должен быть направлен ответ, телефон для связи с ним, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент либо (законный представитель Пациента) прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии);

5.5. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации (Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»). Регистрация письменных обращений производится в регистратуре Центра. Ответ на письменное обращение направляется по адресу, указанному в обращении.

#### **VI. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В ЦЕНТРЕ**

6.1. 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 Центра, Пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Центра 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.);

- находиться в служебных помещениях Центра без разрешения;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Центра;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Центра;

- громко разговаривать, в том числе по телефону, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Центра только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей, заявленных при заключении Договора. Для сопровождения несовершеннолетнего Пациента допускается один сопровождающий законный представитель (в рамках противоэпидемических мер инфекционной безопасности).

- выносить из помещения Центра документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения администрации Центра;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Центра;

- выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях Центра в верхней одежде, грязной обуви, в одежде, не отвечающей санитарно-гигиеническим требованиям;

- появляться на территории Центра в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- проявлять агрессию, оскорблять работников и/или посетителей Центра, нецензурно выражаться, применять физическое насилие.

6.2. С целью соблюдения Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ и гражданских прав пациентов Центр не предоставляет третьим лицам (в т.ч. по телефону) информации, касающейся персональных данных Пациента (в т.ч. о прохождении лечения, диагнозе, стоимости лечения и пр.)

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

7.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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