



## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ЖЕМЧУГ»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «Жемчуг» – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в ООО «Жемчуг», его права и обязанности, правила поведения в ООО «Жемчуг», порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющийся на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Жемчуг», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятной возможности оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в ООО «Жемчуг» включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения потребителя медицинских услуг;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов, их законных представителей и иных лиц в ООО «Жемчуг»;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Жемчуг» и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов и их представителей, проходящих обследование и лечение в ООО «Жемчуг».

1.4. С правилами пациент/его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются только родители, усыновители, опекуны или попечители.

### **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

2.1. ООО «Жемчуг» оказывает амбулаторную стоматологическую помощь.

2.3. В случае обращения пациентов в ООО «Жемчуг», в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, ООО «Жемчуг» передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание ООО «Жемчуг» подает экстренное извещение об инфекционном заболевании в Центр гигиены и эпидемиологии.

2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру ООО «Жемчуг», обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы ООО «Жемчуг» - с понедельника по субботу с 8.30 до 19.30 часов (перерыв с 13.30 до 14.30).

2.6. Прием пациентов врачами ООО «Жемчуг» проводится согласно графику приема врачей. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной/экстренной медицинской помощи.

2.7. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам + 7 (900) 573-50-50, 8 (484) 392-50-50, +7 (800) 200-57-15, а также через сайт ООО «Жемчуг» в сети «Интернет» [www.gemchug.ru](http://www.gemchug.ru).

2.8. При входе в ООО «Жемчуг» пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация ООО «Жемчуг» ответственности не несет.

2.10. При обращении взрослого пациента администратор в регистратуре заводит медицинскую карту стоматологического больного, для оформления которой пациент предъявляет паспорт, СНИЛС, для застрахованных пациентов – паспорт, СНИЛС и полис ДМС, сообщает адрес места жительства и контактный телефон. При обращении несовершеннолетнего пациента администратор в регистратуре заводит медицинскую карту стоматологического больного, для оформления которой пациент/законный представитель пациента предъявляет паспорт, СНИЛС, свидетельство о рождении ребенка, для застрахованных пациентов – паспорт, СНИЛС, свидетельство о рождении, полис ДМС, сообщает адрес места жительства и контактный телефон. ООО «Жемчуг» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.11. Администратор записывает пациента на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить ООО «Жемчуг» по телефону в кратчайшие сроки.

2.14. В кабинет врача пациента приглашает врач или ассистент. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «Жемчуг» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Информирование о предстоящем медицинском вмешательстве в соответствии с нормативно-правовыми актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных нормативно-правовыми актами;

3.1.8. Обращение/заявление к должностным лицам ООО «Жемчуг»;

3.1.9. Сохранение работниками ООО «Жемчуг» в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных нормативно-правовыми актами;

3.1.10. Получение в доступной для пациента/законного представителя форме полной информации о состоянии своего здоровья (здоровья подопечного), применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Перед началом лечения пациент обязан подписать информированное добровольное согласие, предварительно изучив его текст, задав все вопросы лечащему врачу.

3.2.2. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.3. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.4. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.5. Предоставлять врачу или лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья (о состоянии здоровья подопечного), в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; пациент/законный представитель должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье (здоровье подопечного) может отразиться на правильности постановки диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз лечения;

3.2.6. Пациент обязан незамедлительно известить лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья (здоровья подопечного). При отсутствии лечащего врача передать данную информацию администратору или медицинской сестре;

3.2.7. Пациент должен приходить на прием к врачу-стоматологу в назначенное время. В случае опоздания Пациента на прием ООО «Жемчуг» оставляет за собой право отменить или перенести прием;

3.2.8. Своевременно и точно выполнять медицинские назначения и рекомендации лечащего врача;

3.2.9. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

#### **4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ И ИНЫХ ЛИЦ В ООО «ЖЕМЧУГ»**

4.1. Категорически запрещается:

- курить, употреблять спиртные напитки на территории ООО «Жемчуг», а также находиться в нетрезвом виде, состоянии наркотического или токсического опьянения;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- грубить персоналу ООО «Жемчуг» и иным лицам, находящимся в ООО «Жемчуг» или выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- пациентам/законным представителям/иным лицам недопустимо производить фото- и видеосъемку сотрудников/других пациентов/их представителей в ООО «Жемчуг» без их согласия и согласия администрации;

- приносить на территорию ООО «Жемчуг» легковоспламеняющиеся, взрывоопасные, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, оружие, колющие, режущие и бьющиеся предметы, а также животных;

- передвигаться в помещениях ООО «Жемчуг» на роликовых коньках, скейтбордах, самокатах, велосипедах;

- оставлять детские коляски, самокаты, велосипеды, ролики и др. в холле ООО «Жемчуг».

4.2. Нахождение сопровождающих лиц, кроме законных представителей пациента, в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.3. В помещениях ООО «Жемчуг» необходимо соблюдать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в контейнеры для

мусора, использованные бахилы помещаться в специальный контейнер, находящийся при выходе из ООО «Жемчуг». Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.4. Во время повышенной заболеваемости ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты – маски.

4.5. Пациент обязан бережно относиться к имуществу ООО «Жемчуг».

4.6. Пациент обязан соблюдать настоящие правила, правила техники безопасности и правила пожарной безопасности.

4.7. В случае несоблюдения изложенных правил персонал ООО «Жемчуг» имеет право удалить пациента из ООО «Жемчуг», вызвать полицию.

## **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «ЖЕМЧУГ» И ПАЦИЕНТОМ**

5.1. В случае возникновения споров (жалоб) пациент/его законный представитель может обратиться устно или письменно к генеральному директору, главному врачу. Письменное обращение может быть изложено в заявлении, книге отзывов и предложений, направлено на электронную почту или сайт ООО «Жемчуг».

5.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006 г. и законом РФ «О защите прав потребителей». Ответ на обращение направляется пациенту Почтой России по указанному им адресу, вручается ему лично, по просьбе пациента направляется на электронную почту.

## **6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Жемчуг». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, другим лицам информация предоставляется только при наличии письменного согласия законного представителя или нотариальной доверенности, где прямо указано право на получение медицинской информации. Врач обязан проверить наличие этих документов перед разглашением сведений.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, является врачебной тайной, может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только на основании, предусмотренном действующим законодательством.

## **7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни, выписка из медицинской карты, заверенная копия медицинской карты, результаты диагностических исследований.