

УТВЕРЖДАЮ



Директор ООО «Старт Смайл»

 **Шулюкян Э.Е.**

Приложение № 1

к приказу №4/правила/2021 от 13.08.2021

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В

ООО «Старт Смайл»

1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», с Приказом Минздравсоцразвития России от 28.02.2011 № 158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования» с Приказом Минздрава России от 15.06.2015 № 344н «О проведении обязательного медицинского освидетельствования водителей транспортных средств (кандидатов в водители транспортных средств)».

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов в ООО «Старт Смайл» при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациентов, 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, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечение личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах ООО «Старт Смайл», и на официальном сайте.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. Термины, применяемые в Правилах:

2.1.1 **Медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2.1.2 **Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.1.3 **Медицинское вмешательство** – выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

2.1.4 **Профилактика** - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения, а также направленных на устранение вредного влияния, на здоровье человека факторов среды его обитания.

2.1.5 **Диагностика** – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия

заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

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

2.1.7 Посетителем ООО «Старт Смайл» признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ООО «Старт Смайл», в том числе сопровождающее несовершеннолетних.

2.1.8 Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет (малолетние лица) могут находиться в зданиях и служебных помещениях ООО «Старт Смайл» только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

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

2.1.10 Медицинский работник – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

2.2. Формы оказания медицинской помощи:

2.2.1. Экстренная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента.

2.2.2. Неотложная – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.

2.2.3. **Плановая** - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной помощи, и отсрочка на определенное время не повлечет за собой ухудшения состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

2.3. Добровольное информированное согласие:

2.3.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.3.2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или законный представитель. Лица, достигшие данного возраста, имеют право на информированное добровольное согласие или отказ от него в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 данного Федерального закона.

2.3.3. В соответствии с Российским законодательством законными представителями несовершеннолетних являются: родители, усыновители, опекуны, попечители.

2.3.4. Медицинское вмешательство без согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя допускается:

✓ если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;

- ✓ в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- ✓ в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
- ✓ в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- ✓ при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

2.3.5. Медицинская карта. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях является основным учетным медицинским документом медицинской организации (иной организации), оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях взрослому населению.

2.3.6. В соответствии с Инструкцией по заполнению учетной формы «Медицинская карта амбулаторного больного», утвержденной Приказом Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004 г. № 255 медицинская карта пациента является собственностью медицинской организации и должна храниться в регистратуре, имеет срок хранения 5 лет после последнего посещения пациента.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ

3.1. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью в ООО «Старт Смайл».

3.1.1. Первичная медицинская помощь, оказывается, по предварительной записи при обращении в регистратуру, по телефону или через Интернет - электронная запись, по графику и во время работы врачей-специалистов.

3.1.2. При первичном обращении за медицинской помощью в ООО «Старт Смайл» пациент, обращаясь в регистратуру, обязан:

- ✓ ознакомиться с правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы:

✓ предъявить документ удостоверяющий личность (ст. 73, 79, 94 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ, п. 3 ст.14 главы 3 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ);

✓ уведомить медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;

✓ представить необходимые для медицинского обслуживания и ведения персонифицированного учета сведения: 1) фамилия, имя, отчество; 2) пол; 3) дата рождения; 4) место рождения; 5) гражданство; 6) данные документа, удостоверяющие личность; 7) место жительства; 8) место регистрации; 9) дата регистрации; 10) страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования;

✓ дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;

✓ дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст. 20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ);

✓ дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке.

3.1.3. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрация) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), которая переносится в программу ЭВМ администратором;

3.1.4. Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, указанного, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.1.5. Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента, если иной порядок учета выдачи справок и медицинских заключений не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

3.1.6 Информацию о времени и месте приема врачей всех специальностей, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в регистратуре ООО «Старт Смайл» и на сайте организации.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент имеет право:

- ✓ выбора врача и выбора медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- ✓ на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- ✓ на профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- ✓ на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;
- ✓ на получение консультаций врачей-специалистов;
- ✓ на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

✓ на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии 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;

✓ на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

✓ выбора лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

✓ на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

✓ на отказ от медицинского вмешательства;

✓ на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

✓ на предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

✓ непосредственного ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получения на основании такой документации консультации у других специалистов;

✓ на возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

4.2. Пациент обязан:

✓ принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

✓ своевременно обращаться за медицинской помощью;

✓ 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;
- ✓ являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- ✓ 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;
- ✓ подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ✓ 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;
- ✓ не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО «Старт Смайл»;
- ✓ при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- ✓ не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- ✓ не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ООО «Старт Смайл»;
- ✓ бережно относиться к имуществу ООО «Старт Смайл», соблюдать чистоту и тишину в помещениях.

4.3. 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 ООО

«Старт Смайл», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

✓ проносить в здания и служебные помещения ООО «Старт Смайл» 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 ООО «Старт Смайл» без разрешения;

✓ потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

✓ курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и прилегающей территории клиники;

✓ играть в азартные игры в помещениях и на территории клиники;

✓ громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

✓ оставлять малолетних детей без присмотра;

✓ выносить из помещений ООО «Старт Смайл», документы;

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

✓ производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения главного врача или директора ООО «Старт Смайл»;

✓ выполнять в помещениях ООО «Старт Смайл» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;

✓ находиться в лечебно-диагностических кабинетах ООО «Старт Смайл» в верхней одежде, грязной обуви;

Сопровождающим лицам разрешается присутствовать при оказании медицинских услуг сопровождаемому пациенту в медицинских кабинетах только с разрешения лечащего врача. Запрещается доступ в здание и помещения ООО

«Старт Смайл» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений ООО «Старт Смайл» сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

5.1. Лечащий врач имеет право:

- ✓ самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- ✓ вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;
- ✓ в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, ООО «Старт Смайл» вправе назначить другого врача;
- ✓ медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- ✓ на совершенствование профессиональных знаний;
- ✓ отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с главным врачом и (или) заместителем главного врача. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, главный врач должен организовать замену лечащего врача.

5.2. Обязанности лечащего врача:

- ✓ организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- ✓ предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- ✓ предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте вовремя и после лечения, в том числе в связи с анатомо-физиологическими особенностями челюстно-лицевой области, о

назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

- ✓ по требованию пациента или его законного представителя приглашать или направлять на консультации к врачам-специалистам;

- ✓ при необходимости созывать консилиум врачей для целей, установленных частью 4 статьи 47 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

- ✓ при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан, пригласит заведующего отделением;

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

- ✓ сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

6. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных нарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- ✓ проносить в здания и служебные помещения 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;

- ✓ в холлах и лечебных кабинетах поликлиники ведется видеонаблюдение с целью внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, пресечения противоправного поведения пациентов и посетителей, повышения культуры поведения медицинского персонала и пациентов;

- ✓ изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и информационных папок;
- ✓ помещать на стендах объявления без разрешения руководства.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

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

7.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, медицинские работники и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объёме неотложной и экстренной помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов о нарушении общественного порядка, общепринятых норм поведения, нарушении лечебно-охранительного имущества, нанесения материального ущерба – сообщается в правоохранительные органы, по месту работы пациента, с отметкой в листке временной нетрудоспособности.

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