



Утверждаю  
Ген. директор  
Общество с ограниченной  
Ответственностью «ВИАМ»  
А. П. Лепешкина  
20 19 г.

## Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в ООО «ВИАМ»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в стоматологической клинике ООО «ВИАМ» (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 настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники, информационных папках, на сайте Клиники в сети «Интернет».

### 1. Основные понятия

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 Клиникой 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 Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

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

### 2. Права и обязанности пациента

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 клинике 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;  
получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, 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;  
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 получать на основании такой документации консультации у других специалистов;  
получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.  
получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования.

#### **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 Клинике;  
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;  
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 и другие документы Клиники;  
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 Учреждения;  
соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;  
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 Клиники;  
бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

2.3. 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 Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:  
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;  
иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);  
находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;  
употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;  
курить на крыльце, в туалете, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;  
играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;  
громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;  
оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.  
выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;  
изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;  
размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;  
производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;  
выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;  
находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;  
преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники.  
Запрещается доступ в здание и помещения Клиники 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 Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

### 3. Лечащий врач

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;  
по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;  
при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией в другому специалисту.



Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники (руководителем подразделения Клиники) 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 или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

#### **4. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.

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

