

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ в ООО «СмайлСпа» г. Тулы**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным 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», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО

«СмайлСпа»

г. Тулы

далее

-

«Учреждение») при получении

медицинских и дополни

тельных услуг с целью обеспечения условий для улучшения качества

оказания медицинских услуг,

услуг медицинского сервиса

либо услуг, косвенно связанных с

медицинскими, для обеспечения безопасности граждан при посещении ими

Учреждения, а также

сотрудников Учреждения.

Соблюдение настоящих Правил пациентами и посетителями Учреждения является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах

Учреждения, на сайте [www.smilespa.ru](http://www.smilespa.ru)

Настоящие Правила включают:

1. Основные понятия.
2. Права и обязанности пациента.
3. Порядок обращения пациента в Учреждение.
4. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

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 Учреждением 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. Посетителем

Учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

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

Лечащий врач:

-организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

-предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о состоянии здоровья пациента; 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.

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

Лечащий врач по согласованию с директором Учреждения 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.

## 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 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, 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;

-

предоставление 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. Основания, порядок и

сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются

уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

- иные права, предусмотренные нормами действующего законодательства РФ.

## 2.2. Пациент обязуется:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находиться на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Учреждении;
- 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;

-

при намерении получить медицинскую помощь подписать информированное добровольное 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 Учреждения;

-

соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;

-

посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

-

при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;

-

не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

-

не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;

-

бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения;

-

вести телефонные разговоры за пределами Учреждения.

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественног  
о порядка, предупреждения и  
пресечения террористической деятельности, иных преступлений и  
административных  
правонарушений, соблюдения санитарно

-  
эпидемиологических правил, обеспечения личной  
безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей в здан  
иях и служебных  
помещениях, запрещается:

-  
проносить в здания и служебные помещения Учреждения 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 пом  
ещениях Учреждения без разрешения;

-  
употреблять пищу в коридорах и других помещениях;

-  
курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях  
Учреждения;

-  
громко разговаривать, разговаривать по телефону, шуметь, хлопать дверями;

-  
оставлять  
малолетних детей без присмотра;

-  
выносить из помещения Учреждения документы, полученные для  
ознакомления;

-  
изымать какие

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

-

размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;

-

производить фото

-

и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;

-

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

-

находиться в кабинетах, коридорах в верхней одежде, грязной обуви;

Запрещается доступ в здание и помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или

наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий

санитарно

гигиеническим

-

требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания

и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

### 3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В УЧРЕЖДЕНИЕ

#### 3.1. При состояниях, требующих

срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или

здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в

службу скорой ме

дицинской помощи по телефону 03.

3.2. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил

и средств службы скорой медицинской помощи.

#### 3.3. Запись на прием:

Пациент может получить информацию

о записи на прием по телефону 70-45-33; 70-45-34.

Ежедневно ведется прием пациентов по острой боли.

В случае явки пациента без записи специалиста

Учреждения могут отказать в приеме по объективным причинам (кроме экстренных случаев).

Дату и время приема пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с регистратором.

Пациент прибывает на прием к врачу за 5 минут до назначенного времени.

Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом регистратора.

В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, пациент теряет право приема.

Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения прием переносится.

Учреждение не осуществляет прием пациентов не достигших 18 лет без сопровождения законных представителей.

3.4. Согласно Постановлению Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", с каждым пациентом

заключается соответствующий договор возмездного оказания медицинских и дополнительных услуг.

В отношении несовершеннолетних пациентов такой договор подписывает законный представитель.

3.5. В регистратуре Учреждения 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 (регистрации), действующий контактный телефон.

Медицинская карта пациента является медицинской документацией Учреждения и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ), а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой, ассистентом стоматолога. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещений Учреждения без согласования с руководством Учреждения.

3.6. Прием пациента.

При входе в Учреждение пациент надевает бахилы.

Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала Учреждения.

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

Во время осмотра врач устанавливает диагноз,



определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём  
подробно информирует пациента в доступной для него форме. Также пациент  
предупреждается о  
возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра  
фиксируются в  
«Медицинской карте стоматологичес  
кого больного.  
Необходимым условием для начала лечения является информированное  
добровольное согласие  
пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского  
вмешательства ему  
разъясняются возможные последствия.