



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ООО «Миладент»

Кондратьева Л.Е.

13.07.2015

## **Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Миладент»**

### **I. Общие положения**

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Миладент» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», иными законами и подзаконными актами Российской Федерации, законы Удмуртской Республики, города Глазова, Порядком обязательного информирования граждан при их обращении в ООО «Миладент», Порядком работы с обращениями граждан в ООО «Миладент» и иными локальными нормативными актами ООО «Миладент» в целях обеспечения законных прав граждан при их обращении за медицинской помощью и нахождении в ООО «Миладент», прав ООО «Миладент», ее руководства, работников и третьих лиц.
2. Правила являются внутренним нормативным документом ООО «Миладент», регламентирующим правила поведения граждан при их обращении за медицинской помощью и нахождении в ООО «Миладент», сопровождающих их лиц и законных представителей (далее – пациент).
3. Правила обеспечивают благоприятные и безопасные условия для оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
4. Правила включают общие положения, порядок информирования пациентов о Правилах, права и обязанности пациентов, руководства и работников ООО «Миладент» и правила поведения пациентов.
5. Правила обязательны для всех пациентов в период их пребывания в ООО «Миладент», для работников ООО «Миладент» в части обеспечения возможности исполнения Правил пациентами, а также иных лиц, находящихся в ООО «Миладент».

### **II. Информирование пациентов и иных граждан о Правилах**

6. Информирование пациентов о Правилах осуществляется в соответствии с Порядком обязательного информирования граждан при их обращении в ООО «Миладент» путем публичного размещения Правил на стендах в общедоступных помещениях и на официальном сайте ООО «Миладент», а также, в случае необходимости, путем персонального информирования работниками ООО «Миладент».
7. Информирование пациентов о Правилах осуществляется в простой, доступной и понятной форме.
8. Работники ООО «Миладент» обязаны информировать пациентов о Правилах в пределах своей компетенции.
9. Работники ООО «Миладент» несут ответственность за информирование пациентов о Правилах в соответствии со своими должностными обязанностями.

### **III. Права и обязанности пациента**

10. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
  - 1) уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «Миладент» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
  - 2) получение информации о фамилии, имени, (при наличии) отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи, об уровне их профессиональной подготовки и опыте работы по специальности;

- 3) обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
  - 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
  - 5) выбор, в т.ч. при добровольной смене, лечащего врача при условии его согласия;
  - 6) медицинское вмешательство при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в письменной форме в виде добровольного информированного согласия пациента на медицинское вмешательство;
  - 7) отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи при условии полного и достаточного информирования в соответствии с действующими законодательными актами, оформленного в письменной форме в виде добровольного информированного отказа пациента от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
  - 8) обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Миладент», а также в органы государственного контроля/надзора или в суд;
  - 9) сохранение работниками ООО «Миладент» в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, а также полученных от него любыми работниками ООО «Миладент» в устной и письменной форме, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
  - 10) получение от лечащего врача или иного должностного лица ООО «Миладент» полной и достоверной информации о состоянии своего здоровья, результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, о применяемых методах диагностики и лечения, включая оперативное вмешательство и анестезиологическое пособие, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях в доступной и понятной для него (либо его законного представителя) форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии;
  - 11) выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
  - 12) использование холла, коридоров, туалета для посетителей, гардероба и других общедоступных помещений ООО «Миладент» по их назначению.
11. Пациент обязан:
- 1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
  - 2) своевременно обращаться за медицинской помощью;
  - 3) уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
  - 4) предоставлять лечащему врачу и/или среднему медицинскому работнику ООО «Миладент», оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
  - 5) предоставлять лечащему врачу полную и достоверную информацию о принимаемых лекарственных средствах и установленных имплантах;
  - 6) пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставленного диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
  - 7) своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача и других медицинских специалистов ООО «Миладент»;
  - 8) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
  - 9) после проведения медицинских вмешательств покидать ООО «Миладент» только с разрешения лечащего врача;
  - 10) немедленно сообщать лечащему врачу или, в случае его недоступности, другим медицинским работникам ООО «Миладент» или руководителю информацию об ухудшении самочувствия и иных существенных изменениях в состоянии своего

здоровья;

- 11) бережно относиться к имуществу ООО «Миладент»;
- 12) соблюдать Правила, в т.ч. правила поведения пациента в ООО «Миладент».

#### **IV. Правила поведения пациента в ООО «Миладент»**

12. В помещениях ООО «Миладент» и на прилегающей территории (ближе 15 метров от входа) пациент обязан:
  - 1) соблюдать законные права и интересы других пациентов, ООО «Миладент», ее работников или иных лиц;
  - 2) соблюдать федеральные законы и подзаконные акты, законы Удмуртской Республики, города Глазова и иные нормативно-правовые акты, регламентирующие поведение граждан в общественных местах и в медицинских организациях;
  - 3) соблюдать санитарно-гигиенический режим, в том числе:
    - чистоту, тишину и порядок;
    - использовать личные средства индивидуальной защиты от респираторной инфекции в случае простудного заболевания или наличия любых его признаков, а также в период эпидемий гриппа и других инфекционных заболеваний;
    - при входе в ООО «Миладент» снимать верхнюю одежду и помещать ее в гардероб, на обувь надевать чистые бахилы;
    - выбрасывать мусор, включая предметы личной гигиены, только в мусорные корзины;
    - при выходе из ООО «Миладент» выбрасывать использованные бахилы только в специальную урну;
    - правила личной гигиены;
  - 4) соблюдать режим работы ООО «Миладент», в том числе:
    - являться на прием к специалистам не позднее, чем за 5 минут до назначенного времени или за большее время, если этого требует подготовка к медицинскому вмешательству, о чем пациент был заблаговременно предупрежден;
    - заблаговременно сообщать персоналу ООО «Миладент» о невозможности своего появления в ООО «Миладент» к назначенному времени приема;
  - 5) выполнять требования работников ООО «Миладент», направленные на соблюдение Правил, санитарно-эпидемического режима, режима работы ООО «Миладент», федерального и регионального законодательства и законных интересов граждан, ООО «Миладент» и третьих лиц.
13. В помещениях ООО «Миладент» и на прилегающей территории (ближе 15 метров от входа) категорически запрещено:
  - 1) курить;
  - 2) распивать спиртные напитки;
  - 3) мусорить и пачкать помещения ООО «Миладент», мебель, оборудование, других лиц и их одежду;
  - 4) производить шум, в т.ч. кричать и громко разговаривать, хлопать дверьми, специально топтать и стучать, воспроизводить аудио- и видеозаписи с высоким уровнем громкости, играть на музыкальных инструментах, использовать различные предметы, инструменты, приспособления и устройства для производства громких звуков и т.д.;
  - 5) разговаривать по мобильному телефону в лечебном кабинете ООО «Миладент»;
  - 6) грубить и наносить оскорбления другим пациентам, работникам ООО «Миладент» или иным лицам, находящимся в ООО «Миладент», использовать нецензурную лексику, провоцировать и разжигать конфликты;
  - 7) производить насильственные действия в отношении любых лиц и/или призывать к насилию;
  - 8) приносить и/или использовать любые виды оружия и боеприпасов, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, иные опасные предметы и жидкости, а также посторонние вещества с резким неприятным запахом;
  - 9) находиться в помещениях ООО «Миладент» в нетрезвом состоянии, в грязной, пачкающей одежде и обуви, за исключением случаев оказания медицинской помощи

по экстренным показаниям в установленном порядке;

- 10) входить в кабинет приема без приглашения;
  - 11) входить в кабинет в верхней одежде и уличной обуви (без бахил);
  - 12) самовольно проникать в закрытые и служебные помещения ООО «Миладент»;
  - 13) препятствовать оказанию медицинской помощи другим пациентам, в т.ч. по экстренным показаниям, а также препятствовать исполнению работниками ООО «Миладент» своих иных служебных обязанностей;
  - 14) требовать оказания медицинской помощи без регистрации обращения, оформления медицинской документации, заключения договора на оказания медицинских услуг и других установленных документов, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
  - 15) получать персональные данные о других пациентах, сведения, составляющие коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию любым способом;
  - 16) пропагандировать любые идеи с любой целью;
  - 17) рекламировать какие-либо товары и услуги;
  - 18) осуществлять торговлю или реализацию любых услуг;
  - 19) совершать иные противоправные действия.
14. Медицинская помощь пациентам специалистами оказывается только при условии регистрации их обращения в ООО «Миладент» и оформления установленной медицинской документации: медицинской карты, талона статистического наблюдения и др., заключения договора на оказание медицинских услуг, дачи пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на включенные в курс лечения медицинские вмешательства и, в предусмотренных случаях, согласия на сбор, хранение и обработку персональных данных в соответствии с законодательством, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.
  15. Для регистрации обращения и оформления паспортной части медицинской документации талона статистического наблюдения, листка нетрудоспособности и других установленных документов, заключения договора на оказание медицинских услуг и других установленных документов пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить медицинскому персоналу полные и достоверные сведения о себе, в том числе фамилию, имя, (при наличии) отчество, дату рождения, место работы, адрес проживания, телефон пациента (и, в соответствующих случаях, его законного представителя) и предъявить документ, удостоверяющий личность (и, в соответствующих случаях, личность его законного представителя), за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.
  16. Вопросы первичной и повторной записи на прием, консультацию, обследования, выбора врача, оформления паспортной части медицинской документации и другие вопросы, касающиеся регистрации обращений за медицинской помощью, посещений специалистов и обращений к руководству ООО «Миладент» пациент решает через медицинский персонал ООО «Миладент» при участии, в случае необходимости, лечащего врача.
  17. Медицинская помощь пациентам специалистами оказывается только в часы работы ООО «Миладент» и согласно графикам работы специалистов. Отклонение назначенного времени приема от графика работы специалиста допустимо только с его согласия и с разрешения руководства ООО «Миладент».
  18. В случае непредвиденного отсутствия врача и возникновения других чрезвычайных обстоятельств, пациент должен быть заблаговременно предупрежден медицинским персоналом ООО «Миладент».
  19. В случае необходимости оказания медицинской помощи по экстренным показаниям и в чрезвычайных ситуациях специалист вправе прервать прием пациента, если при этом не возникает угрозы жизни и здоровью пациента. Приоритетность и очередность оказания экстренной медицинской помощи нескольким нуждающимся пациентам определяет врач.
  20. В случае выявления у пациента инфекционного заболевания, представляющего угрозу для окружающих, пациент обязан досконально выполнять все требования лечащего

врача и других медицинских работников ООО «Миладент», направленные на предотвращение распространения инфекции.

21. В случае наличия у врача, руководителя или медицинского персонала ООО «Миладент» достаточных оснований полагать, что вред здоровью пациента причинен в результате противоправных действий, по их требованию пациент (либо его законный представитель) обязан сообщить о себе полные и достоверные сведения, необходимые для передачи в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской ООО «Миладент», в том числе фамилию, имя, (при наличии) отчество, дату рождения, адрес проживания, место работы, телефон пациента (и, в соответствующих случаях, его законного представителя), а также обстоятельства причинения вреда здоровью.
22. В случае выявления у пациента заболевания или патологического состояния, требующего оказания медицинской помощи в другой медицинской организации, в том числе по экстренным показаниям, пациент должен проследовать в эту организацию определенным способом согласно направлению, выдаваемому лечащим врачом.
23. Нахождение в кабинете приема сопровождающих пациента лиц, за исключением законных представителей, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
24. В случае серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в ООО «Миладент», врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке.
25. В случае серьезного, грубого, повторного и/или систематического нарушения одного или нескольких правил поведения пациента в ООО «Миладент», работники ООО «Миладент» вправе предпринять законные меры для удаления пациента из ООО «Миладент».
26. Действие Правил в полном объеме распространяется на случаи оказания медицинской помощи на рабочем месте (помещении ООО «Миладент»).
27. Обращения граждан по вопросам содержания и исполнения Правил, а также конфликты, связанные с поведением пациентов, сопровождающих их лиц и законных представителей, работников и руководства ООО «Миладент» и третьих лиц, рассматриваются в порядке, предусмотренном установленным Порядком работы с обращениями граждан в ООО «Миладент».