



**# В АФРИКЕ**

## **Правила поведения пациентов в ООО «Стоматология для детей в Африке»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила поведения пациентов (далее — «Правила») устанавливают обязательные требования к поведению пациентов во время нахождения в ООО «Стоматология для детей в Африке» (далее — «Клиника»).

1.2. В целях применения настоящих Правил в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» используются следующие понятия:

пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

руководитель – директор, главный врач.

### **2. Правила поведения пациента при обращении в Клинику**

2.1. Пациент для получения в Клинике платных медицинских услуг предварительно записывается к врачу соответствующей специальности по телефонам, указанным на официальном сайте Клиники, или через официальный сайт Клиники, или лично обратившись в регистратуру Клиники. День и время приёма врачом выбирается Пациентом из имеющихся свободных часов по согласованию с регистратором.

2.2. При обращении в регистратуру Клиники пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, свидетельство о рождении (для детей), полис добровольного медицинского страхования (при необходимости).

2.3. Пациент приходит на прием к врачу в назначенное время. О невозможности явки на прием в назначенное время, Пациент обязан предупредить заранее регистратора любым удобным способом, чтобы на это время Клиника мог назначить другого пациента.

2.4. За 1 (один) день до назначенного приема, в течение часов работы Клиники, представитель Клиники оповещает путем телефонного звонка, SMS, мессенджера о предстоящем приеме, на основной номер телефона указанный в договоре пациента или его законного представителя, а пациент или его законный представитель подтверждает прием.

2.5. В случае, если пациент или его законный представитель не подтверждает запись приема за 1(один) день до его назначения, во время телефонного разговора с администратором Клиники, а также посредством обращения через мессенджеры (Viber, Whatsapp), SMS, стоматологическая клиника имеет право аннулировать запись пациента и назначить на это время другого пациента.

2.6. В случае опоздания Пациентом более чем на 15 минут, приём может быть отменен, если из-за этого будет задержан прием следующего пациента.

2.7. Если опоздания регулярны (более 2-ух раз за план лечения), мы оставляем за собой право предлагать вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

2.8. Пациенты, обратившиеся в регистратуру Клиники с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в графике работы. При отсутствии данного условия регистратор имеет право назначить прием на другой день.

2.9. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), оказывается первая медицинская помощь медперсоналом Клиники в пределах имеющихся возможностей, проводится организация вызова бригады скорой медицинской

помощи с последующим направлением в медицинскую организацию по профилю возникшего состояния.

2.10. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием Пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.11. Медицинские документы хранятся в регистратуре Клиники. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.12. При обращении в Клинику Пациент обязан:

- соблюдать настоящие правила поведения пациентов;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, не допускать по отношению к медицинским и другим работникам оскорблений, нецензурных выражений, ругани и угрозы;

- уважительно относиться к другим пациентам;
- не нарушать тишину и покой медицинского персонала и других пациентов.
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- соблюдать меры предосторожности при контактах с другими пациентами, медицинскими работниками, в случае, если Пациент знает о наличии у него заболевания, представляющих опасность для окружающих;

- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, и в том числе рекомендуемую врачом-специалистом диету, повторные явки на прием);

- сотрудничать с врачом-специалистом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;

- соблюдать правила запрета курения в помещениях Клиники и на прилегающей территории, предназначенных для оказания медицинских услуг;

- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в Клинике и прилегающей к Клинике территории;

- бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов, соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (туалет, санузел).

2.13. Пациентам запрещается:

- проносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- проносить в помещения Клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- привозить в клинику питомцев: кошек, собак, хомячков и др

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения Администрации Клиники;

- потреблять пищу в коридорах и других помещениях Клиники, не предназначенных для потребления пищи;

- курить в помещениях Клиники и на прилегающей к Клинике территории;

- оскорблять, то есть унижать честь и достоинство медицинских и иных работников, других пациентов, в неприличной форме, хамить, нецензурно выражаться;

- громко разговаривать, шуметь;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из Клиники медицинские 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;

- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

- преграждать проезд транспорта к зданиям Клиники;
- проходить в здание и помещения Клиники, к лечащему врачу в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

2.14. Оплата оказанных услуг Пациентом осуществляется в кассе регистратуры. Передавать медицинским работникам на руки денежные средства запрещается.

### 3. Правила поведения пациента у врача

3.1. Перед первым посещением Пациент при его согласии заполняет анкету, в котором указывает известные ему сведения о состоянии здоровья, в том числе сведения о перенесенных и сопутствующих заболеваниях, непереносимости и аллергических реакциях на лекарства.

3.2. Пациент заходит в медицинский кабинет только по приглашению персонала Клиники. В целях соблюдения санитарно-эпидемиологического режима Пациент заходит в медицинский кабинет в бахилах или в сменной обуви. Верхняя одежда оставляется в гардеробе

3.3. Если вы планируете видео- или фотосъемку процесса лечения, согласуйте это с лечащим врачом и ассистентом. По закону РФ о защите персональных данных, фото или видеосъемка возможны только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных. Но мы всегда готовы идти навстречу нашим пациентам.

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

Приём несовершеннолетних пациентов осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.

3.4. Непосредственно перед медицинским вмешательством Пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.5. В случае отказа от медицинского вмешательства пациенту оформляет отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан». Пациенту разъясняются возможные последствия отказа от медицинского вмешательства, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом.

3.6. Для получения платных медицинских услуг Пациент оформляет с Клиникой договор на оказание платных медицинских услуг.

3.7. Медицинская карта пациента после окончания лечения оформляется и сдается на хранение в медицинский архив Клиники.

### 4. Правила поведения Пациентов при возникновении конфликтной ситуации с врачом

4.1. В соответствии с п.4 раздела II Кодекса врачебной этики Российской Федерации, одобренным Всероссийским Пироговским съездом врачей 7 июня 1997 г., врач имеет право отказаться от лечения, если уверен, что между ним и пациентом нет необходимого взаимного доверия, если чувствует себя недостаточно компетентным или не располагает необходимыми для проведения лечения возможностями, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

4.2. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, руководитель Клиники или руководитель подразделения Клиники организывают замену лечащего врача.

4.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю Клиники или к администратору или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

4.4. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются в порядке, предусмотренном положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности.

4.5. С согласия участников конфликта спор может быть рассмотрен с участием профессионального медиатора.

4.6. В случае не урегулирования конфликта в досудебном порядке Пациент имеет право обратиться в установленном порядке в судебные органы.

#### 5. Ответственность пациентов

5.1. Пациент несёт ответственность за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, невыполнение указаний (рекомендаций) лечащего врача, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента, отказ от оказания медицинской помощи, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

5.2. В случае нарушения Пациентами и их законными представителями настоящих Правил, общественного порядка, в том числе неадекватного поведения пациента, выраженного в повышении голоса, агрессии, осуществлении угрозы (словесной или физической) по отношению к медицинским работникам Клиники, сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии угрозы здоровью Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим Пациентам и посетителям, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Клиники, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

#### 6. Правила поведения пациентов в связи с пандемией COVID-19.

Согласно Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19 марта 2020 г. № 198н « О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19»

6.1 Входной температурный контроль. Осуществляется бесконтактным инфракрасным термометром. При температуре 37 С и выше прием может не состояться .

6.2 Соблюдение «масочного» режима. При отсутствии масок или иных средств защиты органов дыхания просим обратиться к администраторам Клиники для ее получения.

6.3 Соблюдение дистанций 1,5 метра между посетителями клиники.

6.4 Разрешается сопровождение ребенка одним из законных представителей.

6.5 Обязательное заполнение Анкеты об эпидемиологическом статусе пациента во время пандемии COVID-19.