

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ЛадаДент»

Лада Е.Н.



2023 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПРАВИЛАХ ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ООО «ЛАДАДЕНТ»**

Настоящее Положение определяет нормы поведения пациентов с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан и сотрудников при посещении ими ООО «ЛадаДент» (Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Гражданский Кодекс Российской Федерации, Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»).

### **1. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ С ПРАВИЛАМИ ПОВЕДЕНИЯ**

1.1 Информация о правилах поведения пациентов и посетителей должна быть предоставлена на информационных стендах.

1.2 Пациент/посетитель может самостоятельно ознакомиться с информацией. В случае запроса пациента/посетителя, администратор/медицинская сестра должен сообщить пациенту о том, где именно располагаются правила поведения пациентов и посетителей в медицинской организации.

1.3 Администратор может устно ознакомить пациента/посетителя с правилами поведения.

### **2. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

- 2.1 Пациенты и посетители обязаны соблюдать чистоту и порядок, бережно относиться к имуществу ООО «Лададент».
- 2.2 Запрещается вход на роликах и с велосипедами, с собаками и другими животными.
- 2.3 Запрещается проносить в здание и служебные помещения 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.
- 2.4 Запрещается проносить в здание и служебные помещения крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).
- 2.5 Запрещается находиться в служебных помещениях без разрешения администрации.
- 2.6 Запрещается потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях, не предназначенных для потребления пищи.
- 2.7 Запрещается громко разговаривать, шуметь.
- 2.8 Запрещается выносить документы, полученные для ознакомления.
- 2.9 Запрещается изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.
- 2.10 Запрещается размещать в помещениях и на территории объявления без разрешения администрации ООО «Лададент».
- 2.11 Запрещается проходить в здание и помещения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.
- 2.12 Запрещается проходить во внутренние помещения в верхней одежде и без бахил. Верхняя одежда, включая головные уборы, на момент посещения

кабинета врача, процедурного кабинета должна быть оставлена в гардеробе или на вешалке в холле. Бахилы, бесплатно предоставляются всем посетителям.

2.13 Администрация не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в помещении.

2.14 Пациенты/посетители должны соблюдать нормы поведения в общественных местах, обращаться к сотрудникам и другим посетителям в спокойной, вежливой, уважительной форме. Категорически запрещается употреблять нецензурную лексику. При грубом нарушении пациентами/посетителями Правил поведения, сотрудники используют охранную сигнализацию.

2.15 В целях обеспечения безопасной работы установлено видеонаблюдение.

2.16 Пациентам/посетителям запрещается производить фото-видеосъемку без предварительного разрешения администрации.

2.17 Оказание медицинских услуг в ООО «Лададент» осуществляется по предварительной записи. Если приходит пациент без записи и у врача есть свободное время, его могут принять без предварительной записи.

2.18 В случае опоздания или невозможности прихода к назначенному времени, пациенту необходимо заранее известить администратора об отмене или переносе записи на прием.

2.19 Посещение врача ребенком до 15 лет производится только в сопровождении одного из родителей или опекуна. Оказание услуг осуществляется на основании письменного договора об оказании медицинских услуг. Для оформления Договора родитель/опекун предоставляет свой паспорт и свидетельство о рождении ребенка, документ подтверждающий опекунство над ребенком. Иное лицо, сопровождающее ребенка, должно иметь доверенность на представление интересов ребенка, выданную одним из родителей.

2.20 В случае отсутствия паспорта, свидетельства о рождении ребенка, доверенности от одного из родителей, документа подтверждающего опекунство

над ребенком (одного из перечисленных документов), договор об оказании медицинских услуг не заключается, и услуги не оказываются.

2.21 Контроль за поведением ребенка во время ожидания приема врача, процедуры взятия биоматериала осуществляется родителями или лицами, сопровождающими ребенка. Процедура взятия биоматериала детям до 3-х лет проводится без очереди. Осуществление контроля за порядком в зоне ожидания возложено на администратора/медицинскую сестру.

2.22 Во время посещения кабинета врача пациенты/посетители должны перевести мобильные телефоны в беззвучный режим.

2.23 Совершение пациентами/посетителями противоправных действий (оскорбление сотрудников, попытка причинения им телесных повреждений, причинение ущерба имуществу ООО «Лададент», создание помех работе медицинских работников и др.) влекут за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность для лиц, их допустивших. Администрация ООО «Лададент» может обратиться в судебные или правоохранительные органы для восстановления нарушенных прав и привлечения виновных к ответственности.

2.24 При появлении у пациента/посетителя жалобы (претензии), пациент/посетитель оставляет претензию в письменной форме, заверяет её личной подписью и предъявляет администратору. В претензии должны быть указаны:

- предмет претензии;
- фамилия сотрудника, работа которого или поведение вызвали претензию;
- дата и время события, вызвавшего претензию, обстоятельства, при которых оно произошло;
- другая информация, важная с точки зрения пациента/посетителя;
- дата предъявления претензии;

- адрес для направления письменного ответа или дата и время, когда пациенту/представителю пациента было бы удобно получить устные объяснения;
- телефон и другие способы связи с пациентом/посетителем для получения дополнительной информации.

2.25 Все жалобы рассматриваются в течении десяти дней со дня предъявления претензии. Для проверки обоснованности претензии используется аудио и видеозапись всех событий.