Утверждаю

Директор ООО «ЭСТЕТ-ДЕНТ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Красотина И.А.

Приказ № 3616/16 от 30.06.2016 г.

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «ЭСТЕТ-ДЕНТ»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Гражданским Кодексом,  Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и посетителей в поликлинике ООО «ЭСТЕТ-ДЕНТ» (далее – поликлиника) при получении платных 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 Поликлиники, а также работников Поликлиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Поликлиники.

**I. 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 Поликлиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Поликлиника 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 Поликлинике.

**II. ПРАВА И ОБЯЗАНОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

**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», с согласия соответственно врача;
* профилактику, диагностику, лечение, 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, 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 получение 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 добровольного медицинского страхования;
* расторгнуть Договор на оказание стоматологических услуг, при условии оплаты фактически оказанных ему услуг;
* при ожидании зарегистрированного планового приема Пациентом более 15 минут, Пациент имеет право отказаться от приема, перенести прием на другое время.

**2.2. Пациент обязан:**

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* своевременно обращаться за медицинской помощью;
* своевременно оплачивать оказанные услуги, в соответствии Договором на оказание стоматологических услуг;
* находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Поликлинике;
* 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 Поликлиники;
* 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 Поликлиники;
* соблюдать установленный порядок деятельности Поликлиники и нормы поведения в общественных местах;
* посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
* являться на плановый прием в назначенный срок, при невозможности явиться на прием заблаговременно оповещать сотрудников регистратуры;
* 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 Поликлиники;
* бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Поликлиники;
* Соблюдать правила пожарной безопасности.

**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 Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

* проносить в здания и служебные помещения Поликлиники 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 Поликлиники без разрешения;
* употреблять пищу в коридорах и других помещениях;
* курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Поликлиники;
* играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
* оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Поликлиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
* выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
* размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;
* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
* выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
* находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
* доступ в здание и помещения Поликлиники 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 Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

**III. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ПАЦИЕНТА И ВРАЧА**

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;
* лечащий врач по согласованию с руководством Поликлиники (руководителем подразделения Поликлиники) 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 (посещений) или настоящих Правил поведения, нарушении условий Договора оказания стоматологических услуг, отсутствии взаимопонимания и доверия между врачом и Пациентом и несоблюдении иных законных требований;
* сотрудники регистратуры и врачи Поликлиники имеют право отказать Пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;
* пациенты, опоздавшие  на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги  в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Поликлиники;
* сотрудники регистратуры и врачи Поликлиники имеют право отказать Пациенту в приеме и расторгнуть Договор на оказание стоматологических услуг в случае неявки на запланированный прием два и более раза;
* телефонные переговоры Пациента с Лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Поликлиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

**IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

* В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (законный представитель Пациента) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделений или к главному врачу;
* при личном обращении Пациент (законный представитель Пациента) обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт);
* при устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов;
* при неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) Пациент (законный представитель Пациента) может обращаться непосредственно к главному врачу Поликлиники или оставить свое обращение в письменном виде на имя директора Поликлиники.
* Пациент (законный представитель Пациента) в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон для связи с ним, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент либо (законный представитель Пациента) прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии);
* письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации (Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»). Регистрация письменных обращений производится в регистратуре Общества;
* ответ на письменное обращение направляется по адресу, указанному в обращении.

**V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

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

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