**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор ООО «Семейный Дантист»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.И.Иванова**

**«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016**

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

* **КЛИНИКЕ ЭСТЕТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ**
* **«СЕМЕЙНЫЙ ДАНТИСТ»**

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 Клинике эстетической стоматологии ООО «Семейный Дантист» (далее - «Учреждение») при получении медицинских и дополнительных 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 информационном стенде

Учреждения, а также предоставляются для ознакомления по запросу администратором.

Факт подписания Пациентами договоров оказания платных медицинских услуг означает их согласие с настоящими правилами.

**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**
* 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) восстановлениездоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

*Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими* -услуги гражданам иорганизациям, выполняемые Учреждением в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

*Пациент* – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось заоказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния. *Посетителем* Учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании илислужебном помещении Учреждения, в том числе сопровождающее Пациентов, 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 оказаниюпациенту 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;

1

* по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
* при необходимости созывает консилиум врачей.

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

***Лечащий врач по согласованию с Заместителем директора по медицинской части 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.***

1. **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, копий и выписок из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. 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;
* находясь 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;

2

* 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 общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей в зданиях 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 помещениях Учреждения без разрешения;
* употреблять пищу в помещениях Учреждения;
* 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 помещения Учреждения 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 Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.***

1. **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 медицинской помощи по телефону 03 (с сотового телефона - 903)

3.2. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

3.3. Запись на приѐм:

Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Учреждения непосредственно или по телефонам (343) 223-37-37, (343) 202-00-32.

Прием осуществляется по предварительной записи. В случае явки пациента без записи специалисты Учреждения могут отказать в приеме по объективным причинам (кроме экстренных случаев).

Дату и время приѐма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

3

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

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

* случае опоздания пациента более чем на 10 минут, врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.
* случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

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

Учреждение не осуществляет прием пациентов не достигших 18 лет, за исключением приема эмансипированных лиц.

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 оказания платных медицинских услуг.

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 медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещений Учреждения без согласования с руководством Учреждения.

3.6. Приѐм 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, объѐм, прогноз лечения, о чѐм подробно информирует пациента в доступной для него форме. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения.

Необходимым условием для начала лечения является информированное добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия.

* случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, рентгеновский снимок). В этом случае Учреждение выписывает соответствующее направление.

Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача.

3.7. Оплата.

Сумма оплаты определена актуальным на день проведения услуги прайс-листом клиники. Оплата услуг производится в рублях, наличными или безналичным расчетом. Возможна оплата третьими лицами, страховыми компаниями.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

4.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

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

Разработал:

Заместитель директора по медицинской части

О.И.Иванова

4