

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО "ДентоГрад"
О.Л. Зыкова

Правила пребывания пациентов в клиниках

Настоящие Правила разработаны в соответствии:

- 1) ФЗ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- 2) ФЗ № 2300-1 "О защите прав потребителей".
- 3) ФЗ № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
- 4) Постановлением Правительства РФ № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и посетителей в ООО «ДентоГрад» (далее пациентов) при получении медицинских услуг. Настоящие Правила разработаны с целью создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышения качества медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения иных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

Настоящие Правила размещаются для ознакомления в уголке потребителя/информационном стенде, а также на сайте ООО «ДентоГрад»: www.dentograd.com.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.

Пациент имеет право на:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- на выбор врача;
- на перевод к другому лечащему врачу;
- профилактику, диагностику, лечение в медицинской организации, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 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 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 пациента, а также персональных данных пациента;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

Порядок записи на прием к врачу

- Прием ведется по предварительной записи на свободное в расписании врача время.
- Пациент является на приём к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти на прием в назначенное время, он должен предупредить администратора об этом не позднее, чем за сутки до назначенного времени.
- Пациенту предоставляется информация об условиях получения медицинских услуг в клиниках.

Оформление договора на оказание платных медицинских услуг и выдача документации или их копий

- Договор на оказание медицинских услуг заключается лично пациентом либо его законным представителем при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
- Выдача документов (справок, выписок, результатов анализов и пр.) производится пациенту, либо его законному представителю, действующему на основании **нотариально заверенной доверенности, по письменному заявлению, при предъявлении документов, удостоверяющих личность.**

Во время приёма пациент обязан:

- Находиться в клинике без верхней одежды, в бахилах.
- Заходить в кабинет врача только в сопровождении персонала клиники.
- Соблюдать установленный порядок работы клиники и нормы поведения в общественных местах.
- Не пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время приема.
- Не приходите на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении.
- Не приходите в клинику с домашними животными.
- Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и персонала клиники.
- Не проводить видео и фотосъемку, запись на диктофон на территории клиник.
- Не проносить на территорию 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.
- Не проносить на территорию клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).
- Не курить на территории клиники и на территории, прилегающей к зданию медицинской организации.
- Не громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, не шуметь, не хлопать дверями.

- Не оставлять малолетних детей без присмотра.
- Не выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления.
- Не размещать на территории клиники объявления (рекламу) без разрешения администрации.
- Не оставлять в верхней одежде, большие суммы денег, ценные вещи, украшения.

Основания отказа в приеме пациента

- В случае опоздания пациента **более чем на 15 минут**, врач имеет право перенести прием, если это не создает угрозы жизни и здоровью пациента.
- При наличии **задолженности в оплате** за оказанные ранее услуги, в дальнейшем в записи на прием пациенту может быть отказано, если при этом не создается угрозы жизни пациента.
- Врач вправе приостановить консультацию/лечение пациента, если длительность приема превышает согласованное при записи время, при требовании пациента расширить объем услуг, если нет угрозы жизни и здоровью пациента.
- В ситуациях, когда взаимодействие врача с пациентом характеризуется как конфликтное, но не связанное с услугами, качеством их оказания, с вопросами согласования объема и стоимости услуг, врач вправе отказать пациенту в дальнейшем лечении, если нет угрозы жизни пациента, а пациент отказывается от лечения у конкретного врача.
- В ситуациях, когда поведение пациента характеризуется как оскорбительное для сотрудников клиники и/или других пациентов, пациенту может быть отказано в праве нахождения на территории клиники.
- Пациенту может быть отказано в предварительной записи на прием **при неоднократных (3-х и более) неявках на прием** в назначенное время без предупреждения, либо с предупреждением о неявке в день приема.

Ответственность пациента за нарушение правил:

Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента

·В случае нарушения пациентами Правил поведения пациентов, общественного порядка, работники медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинским работникам, другим пациентам, нарушение общественного порядка на территорию клиники и причинение морального вреда персоналу медицинской организации, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Порядок разрешения конфликтов

В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент имеет право непосредственно обратиться к руководителю медицинской организации. 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 обращении вопросов.