**Правила поведения пациентов в**

**ООО « Стоматологическая группа ГАРАНТ »**

2023 г.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг",  Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Клинике, ООО «Стоматологическая группа ГАРАНТ» (далее – Клиника) при получении 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 Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, на сайте Клиники в сети «Интернет» по адресу: moigarant.ru

**1. 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 Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника 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 Клиники.

**2. Запись на прием.**

1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах их стоимости, порядке оплаты  и т.д. у администраторов стоматологической клиники ООО «Стоматологическая группа ГАРАНТ» непосредственно или позвонив по следующим телефонам : 8(423)253-18-81: +7902-485-92-07.
2. Прием пациентов на консультацию, первичный осмотр и лечение осуществляется  по предварительной записи. День и время приема Пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором или лечащим врачом.
3. Пациент является на прием к врачу в назначенное время . При невозможности прийти в назначенное время , он должен заранее предупредить об этом администратора по вышеуказанным номерам телефонов.
4. В случае опоздания Пациента на прием более чем на 10 минут, врач имеет право перенести время и назначить прием на другой день.
5. Прием по внеплановым экстренным ситуациям ведется по мере освобождения врача соответствующей специализации.
6. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения  лечение не проводится.

**3. Права и обязанности пациента.**

**3.1. Пациент имеет право на:**

1. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3. получение консультаций врачей-специалистов;
4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
5. 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;
6. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
7. выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
8. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
9. отказ от медицинского вмешательства;
10. выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
11. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
12. получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.
13. получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;

**3.2. Пациент обязан:**

1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
2. не приходить на прием в болезненном состоянии, а так же при наличии герпеса на губах.
3. перед входом в кабинет выключить звук своего мобильного телефона и не допускать разговоров по мобильному телефону во время приема;
4. своевременно обращаться за медицинской помощью;
5. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
6. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным,

           доброжелательным;

1. не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
2. своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
3. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
4. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
5. подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Клиники;
6. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
7. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
8. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
9. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
10. соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
11. посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
12. заходить в кабинет только по приглашению персонала Клиники. Нахождение сопровождающих Пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний;
13. при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
14. соблюдать индивидуальную гигиену полости рта (производить ее непосредственно перед приемом). Индивидуальные одноразовые гигиенические наборы находятся в свободном доступе в туалетной комнате для Пациентов.
15. не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
16. не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
17. бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

**3.3. 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 Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

* проносить в здания и служебные помещения Клиники 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 Клиники без разрешения;
* употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
* курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
* играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
* оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
* выносить из помещения Клиники 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;
* выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
* находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
* преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Клиники.
* Запрещается доступ в здание и помещения Клиники 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 Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

**4. Обязанности лечащего врача.**

Лечащий врач:

1. организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
2. предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
3. 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;
4. по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
5. при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией к другому специалисту.
6. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
7. Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники (руководителем подразделения Клиники) 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.

**5. Оплата медицинских услуг.**

1. Оплата за стоматологическое лечение производится в соответствии с условиями, указанными в договоре об оказании платных медицинских услуг , при этом после каждой оплаченной суммы как безналичным , так и наличным путем Пациенту выдаются кассовые чеки , атак же «Акт выполненных работ оказанных услуг», где указан перечень услуг, их количество и стоимость.
2. Оплата всех стоматологических услуг производтся в рублях в соответвии с Прейскурантом цен на медицинские услуги. Цены и структура Прейскуранта могут корректироваться.

**6. Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания.
2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.