Утверждаю:

Директор ООО МЦ

«Авторская стоматология»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.Л. Ханов

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Уважаемые пациенты и посетители!**

**С целью повышения качества оказания медицинских услуг обращаем ваше внимание на необходимость соблюдения следующих Правил поведения в Общество с ограниченной ответственностью Медицинский Центр «Авторская стоматология»»**

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ**

**ПАЦИЕНТОВ И ИНЫХ ЛИЦ**

**В ООО МЦ «Авторская стоматология»**

Настоящие Правила поведения пациентов в ООО МЦ «Авторская стоматология» (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 3223-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами.
Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей  ООО МЦ «Авторская стоматология» (далее - Клиника), при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники.

Соблюдение посетителями, пациентами и работниками клиники настоящих Правил является обязательным. Проход и дальнейшее нахождение в помещениях клиники любых лиц подтверждает ознакомление с настоящими правилами, их принятие и с обязанностью соблюдения (конклюдентные действия).

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, в том числе на уголке потребителя, и на официальном сайте Клиники в сети Интернет. Любой присутствующий посетитель (пациент, работник клиники) имеют право беспрепятственно и самостоятельно ознакомиться с содержанием настоящих правил.

**Основные положения**

-Оказание медицинских услуг в ООО МЦ «Авторская стоматология» осуществляется по предварительной записи.

-В случае невозможности прихода во время, назначенное при предварительной записи, вообще или ввиду опоздания, необходимо заранее известить администратора клиники об отмене записи.

Верхняя одежда, включая головные уборы, на момент посещения кабинета врача должна быть оставлена в гардеробе клиники. Бахилы бесплатно предоставляются всем посетителям клиники.

- Посетители обязаны соблюдать чистоту и порядок в помещении клиники, бережно относиться к имуществу клиники. Уборка помещений Клиники носит принципиальный характер. Направлена на недопущение антисанитарии, развитию вирусов и инфекций.

-Запрещается проходить во внутренние помещения клиники в верхней одежде и без бахил. Всем пациентам и посетителям при входе в клинику в уличной обуви, предоставляется бесплатный комплект индивидуальных бахил. В случае, если Пациент прошел в помещения Клиники без бахил и оставил грязные следы, он должен сообщить об этом администратору Клиники или другому медицинскому персоналу. Сотрудники Клиники обязаны произвести внеплановую уборку помещения. При проведении внеплановой уборки, пациент должен находиться в стороне от места проведения такой уборки, вести себя спокойно и не вмешиваться в деятельность персонала Клиники, соблюдать осторожность при движении по влажному полу.

- Запрещается вход в клинику на роликах и с велосипедами, с собаками и другими животными.

- При первичном обращении в Клинику пациент представляет документ, удостоверяющий личность. В момент обращения пациента, между пациентом и Клиникой заключается Договор об оказании медицинских услуг, заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

- Письменный договор с пациентом на оказание услуг по форме, утвержденной в Клинике, заключает администратор клиники.

. Любые изменения вносятся в Договор путем подписания дополнительного соглашения, составленного в двух экземплярах, один из которых остается в Клинике, другой передается пациенту.
- При заключении Договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон.
- В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г № 152-ФЗ «О персональных данных», Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.
- Предварительная запись на прием к врачам- стоматологам осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру Клиники;
- по телефонам Клиники: +7-924-403-00-78 или 60-96-55

- на сайте Клиники: <http://www.avtorskaya-st.ru/>

- При записи на прием к врачу стоматологу, учитывается график работы врача и пожелания пациента.
- Информация о расписании работы размещена на информационных стендах Клиники, или предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры по телефонам центра Клиники по первому запросу, без ограничений.
- Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.
- Согласно Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ Пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство.
- В случае отказа от медицинского вмешательства пациент подписывает отказ в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».
- Прием пациентов врачами Клиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациента для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту.
- В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

-Посетители обязаны соблюдать нормы поведения в общественных местах, обращаться к работникам и другим посетителям клиники в спокойной, вежливой, уважительной форме. Категорически запрещается употреблять нецензурную лексику. При грубом нарушении посетителями Правил внутреннего распорядка работы клиники, сотрудники клиники используют охранную сигнализацию.

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

-Во время посещения кабинета врача посетители должны перевести мобильные телефоны в режим «этикет».

- В целях обеспечения безопасности пациентов и персонала, безопасной работы клиники, во всех рабочих помещениях установлено видеонаблюдение.

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

- По письменному заявлению, работники Клиники могут выдать Пациенту медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг. Информация о состоянии здоровья регулируется Законом № 323-ФЗ от 21.11.2011, а также Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789Н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»

-При возникновении какой-либо спорной ситуации клиника, как Исполнитель, по договору об оказании стоматологических услуг, и Заказчик стремятся разрешить ее путем переговоров, относясь друг к другу с максимальным уважением, учитывая возможности и интересы друг друга. При появлении у Заказчика/Пациента жалобы (претензии) Заказчик оставляет претензию в письменной форме, заверяет ее личной подписью и предъявляет администратору клиники

В претензии должны быть указаны:

предмет претензии;

фамилия работника клиники, работа которого или поведение вызвали претензию;

дата и время события, вызвавшего претензию, обстоятельства, при которых оно произошло;

другая информация, важная с точки зрения Пациента/Заказчика;

дата предъявления претензии;

адрес для направления письменного ответа или дата и время, когда Пациенту/Заказчику было бы удобно получить устные объяснения;

телефон и другие способы связи с Пациентом/Заказчиком для получения дополнительной информации.

-Все жалобы рассматриваются администрацией клиники в течение тридцати дней со дня предъявления претензии. Для проверки обоснованности претензии Клиника использует аудио и видеозапись всех событий, включая телефонные переговоры и нахождение пациента на приеме врача.

**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,запрещается:

* проносить в Клинику 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;
* находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
* Находится в помещениях Клиники без бахил, в верхней одежде.
* употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
* курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
* оставлять детей в  возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
* выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
* размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
* производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами 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, уличной обуви;
* запрещается бегать,
* преграждать проезд транспорта ко входам в  Клинику;
* запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

**Взаимодействие пациента и лечащего 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;
* рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
* 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;
* Администраторы и врачи Клиники 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 Клиники;
* телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются администратором Клиники только при наличии у врача времени, свободного от  приема других пациентов.

**Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил Клиники, сотрудники Клиники  вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в Клинике, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клинике, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.