

ПРАВИЛА

поведения пациентов (посетителей) при нахождении в ООО «Эскулап»

Дорогие гости, в нашей клинике приняты правила поведения. Просим вас соблюдать их!

1. Общие положения

1.1. Правила поведения пациентов в Клиники Обществе с ограниченной ответственностью «Эскулап» (далее - Правила, Клиника) являются локальным нормативным правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения права, обязанности и правила поведения пациента во время посещения Клиники, а также иные вопросы взаимодействия между пациентом (его представителем), Клиникой и ее сотрудниками.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006" и иными нормативными правовыми актами в области здравоохранения

1.3. Настоящие Правила являются обязательными для пациентов, законных представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством Российской Федерации прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники.

1.4. Настоящие Правила размещаются на сайте Клиники <https://философияментора.рф> информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на информационном стенде Клиники. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и иную информацию у администратора непосредственно, по телефону или на сайте Клиники.

2. Основные понятия

2.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

- **Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний;
- **Медицинская помощь** – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставления медицинских услуг;
- **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;
- **Лечащий врач** – врач любой специальности на которого возложены функции по

организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в Клиники.

3. Общие правила

3.1. Мы убедительно просим вас перед подписанием Договора возмездного оказания стоматологических услуг ознакомиться с его содержанием: прейскурантом цен на услуги; положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных стоматологических услуг в ООО «Эскулап»; правилами эксплуатации стоматологических работ и услуг; информацией о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи; информацией о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи

3.2. Пожалуйста, если вы планируете видео - или фотосъемку процесса лечения, согласуйте это с лечащим врачом и ассистентом. По закону РФ о защите персональных данных, фото или видеосъемка возможны только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных.

3.3. Клиника – место с повышенными требованиями к асептике и антисептике. Просим вас не привозить в клинику ваших питомцев: кошек, собак, хомячков и т.п.

3.4. Мы очень ценим обратную связь и конструктивную критику. Просим вас оставлять отзывы, предложения, пожелания, жалобы в ответном сообщении Клинике после приема по форме обратной связи, можно написать и передать лично в клинику через администратора, направить почтой России или направить на электронный адрес stom216121@mail.ru. Мы обязательно рассмотрим каждое обращение.

3.5. Уважительное отношение пациента (посетителя) ко всем сотрудникам и гостям Клиники - залог эффективного медицинского обслуживания. Пожалуйста, придерживайтесь правил вежливого общения.

3.6. Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия пациента угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила.

3.7. В помещение Клиники необходимо находиться в бахилах. Для Вашего удобства бахилы располагаются при входе в клинику.

3.8. При пребывании в Клинике не следует оставлять свои вещи без присмотра. Администрация Клиники не отвечает за их сохранность. В случае обнаружения оставленных вещей просьба сообщать об этом администратору.

3.9. Пациентам 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, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Находиться в служебных помещениях клиники без разрешения Администрации;
- Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях клиники, не предназначенных для потребления пищи;
- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- Оставлять малолетних детей без присмотра;

- Размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации клиники;
- Проходить в здание и помещения клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.
- Проявлять любую форму агрессии в помещениях клиники и на прилегающих территориях.

4. Порядок посещения Клиники

4.1. При первичном посещении медицинской организации пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность. Это необходимо для заключения договора возмездного оказания стоматологических услуг, дачи согласия на обработку персональных данных, дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство (при необходимости), заполнения медицинской карты по форме 043/У и 043-1/у и других документов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.2. При первичном обращении в Клинику пациенту необходимо подойти на прием за 20 минут до начала приема. Это время требуется для заключения договора возмездного оказания стоматологических услуг и заполнения необходимой медицинской документации (анкеты пациента, информированного добровольного согласия (ИДС) на виды медицинских вмешательств и согласия на обработку персональных данных).

4.3. Если пациент не имеет возможности вовремя подойти на прием, опаздывает или планирует отменить визит, то необходимо сообщить об этом администратору по действующему номеру телефона Клиники не менее чем за 30 минут.

4.4. На первый визит с несовершеннолетним обязательно должны прийти родители или законные представители (опекуны, усыновители или попечители). Сделки от имени несовершеннолетних, не достигших 15 лет, могут заключать только их родители, усыновители или опекуны (п. 1 ст. 28 ГК РФ). Пациенты в возрасте от 15 до 18 лет могут осуществлять оплату сами, но только если есть письменное согласие законного представителя (ст.26 ГК РФ), в согласии необходимо указать паспортные данные законного представителя, данные несовершеннолетнего в возрасте от 15 до 18 лет, а также информацию о том, что законный представитель осознает свою дополнительную ответственность по обязательствам лица в возрасте от 15 до 18 лет, возникшим на основе совершенных им сделок.

4.5. При сопровождении несовершеннолетних не достигших 15 лет лицом, не являющимся законным представителем (например бабушка, дедушка либо другой совершеннолетний родственник), необходимо предоставить доверенность, нотариальное заверение в данном случае не является обязательным.

5. Опоздание пациента на прием

5.1. Просим вас приезжать в клинику не позже, чем за 7-10 минут до начала приема. Это позволит без спешки подписать все необходимые документы.

5.2. Пожалуйста, не опаздывайте! Если вы опоздали более чем на 10 минут (или на 25% от запланированного времени приема), ваш прием может не состояться: у доктора не будет достаточно времени для оказания вам качественной медицинской помощи;

5.3. В ситуации, если опоздания регулярны (более 2-ух раз за план лечения), мы оставляем за собой право предложить вам следующие приемы без предварительной записи, «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

6. Отмена запланированного приема Пациентом

- 6.1. Если вы вынуждены отменить свой визит к нам, просим вас сообщать нам об этом не позднее, чем за 24 часа до приема;
- 6.2. Накануне визита администратор клиники свяжется с вами, чтобы подтвердить ваш прием. Просим вас быть на связи;
- 6.3. Если администратор не смог связаться с вами накануне визита до 17:00, чтобы подтвердить ваш прием, мы считаем ваш визит отмененным и на ранее забронированное для вас время будет записан другой пациент. Вам будет выслано смс-уведомление об отмене приема;
- 6.4. В случае отмены визита с вашей стороны менее, чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения, клиника оставляет за собой право предложить вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

7. Задержка и перенос запланированного приема Клиникой

- 7.1. Мы делаем все возможное, чтобы прием пациентов состоялся вовремя. Тем не менее, просим с пониманием отнестись к задержке или переносу визита в связи с экстренной ситуацией - оказанием внеплановой срочной помощи пациенту;
- 7.2. В случае непредвиденных обстоятельств Клиника обязуется накануне сообщить о переносе визита и подобрать удобное для пациента время следующего приема;
- 7.3. Клиника вправе задержать прием пациента не более чем на 30 минут для завершения лечения предыдущего пациента.

8. Перед приемом

- 8.1. Рекомендуется не употреблять алкогольные напитки в течение суток перед посещением Клиники. При наличии алкоголя в крови действие обезболивающих средств снижается и противопоказано применение многих лекарственных препаратов, что делает процедуру лечения невозможной.
- 8.2. Обязательно перекусите перед приемом. На голодный желудок нельзя проводить анестезию, так как человек может упасть в обморок. Кроме того, во время лечения будет выделяться большое количество слюны, что может помешать работе врача.
- 8.3. От посещения врача лучше отказаться при плохом самочувствии острых вирусных заболеваниях (грипп, герпес).

9. Во время приема

- 9.1. Просим вас не разговаривать в кабинете врача по мобильному телефону.
- 9.2. Нельзя крутить головой во время манипуляций во рту.

10. После приема

- 10.1. Необходимо в обязательном порядке соблюдать все рекомендации врача и правила эксплуатации стоматологических работ и услуг.
В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящих Правил, клиника оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание услуг. Если договор уже заключен – в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст. 11 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).
- Со своей стороны, клиника и ее сотрудники гарантируют вам тактичное и деликатное обращение и решение ваших проблем на всех этапах сотрудничества.

Благодарим Вас за понимание!