Правила поведения пациентов в стоматологии «Азбука Здоровья»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организации ООО «Азбука Здоровья» (далее – МО).
Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в МО при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими МО, а также работников МО. Соблюдение настоящих Правил является **обязательным**.

2.**Общие правила поведения.**

2.1. Пациент имеет право на:

- получение в МО медицинских услуг на платной основе в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- выбор лечащего врача и получение информации о его фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации, а также подобную информацию о любых других лицах, участвующих в оказании пациенту медицинской помощи;
- получение на воздмездной основе консультаций врачей-специалистов МО;
- 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, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 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;
- получение (на основании письменного заявления об этом) медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- отказ от медицинского вмешательства, оформленный в письменном виде.

2.2. Пациент обязан:

- находясь на территории МО, соблюдать данные Правила поведения пациента ;
- неукоснительно соблюдать требования пожарной безопасности;
- бережно относиться к имуществу МО, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях;
- соблюдать санитарно–противоэпидемиологический режим МО: при входе в Клинику пациент надеть бахилы или переобуться в сменную обувь, верхнюю одежду оставить в гардеробе; при наличии простудных заболеваний использовать защитную маску;
- отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом или перевести его на беззвучный режим.
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт, уважение, доброжелательность; не позволять себе кричать, употреблять нецензурные слова;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц по предварительной записи; не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников МО;
- посещать МО в соответствие с установленным графиком ее работы;
- являться на лечение и осмотры в согласованное с регистратором;
- заранее предупреждать о невозможности явки по любой причине.

2.3. Пациенту запрещается:

- приносить в МО 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;
- проносить в помещения МО крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях МО без разрешения администрации;
- курить, употреблять алкогольные напитки (в том числе пиво) на территории МО;
- громко разговаривать и шуметь на территории МО;
- оставлять в помещенияхМ О малолетних детей без присмотра;
- выносить из МО документы, полученные для ознакомления; изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях МО объявления без разрешения администрации клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МО;
- находиться в помещениях МО в верхней одежде, грязной обуви;
- проходить в помещения МО в состоянии алкогольного или наркотического

опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- посещать МО с домашними животными;
- выполнять в помещениях МО функции торговых агентов.

3. **Правила поведения в регистратуре.**

Плановое обращение в регистратуру:

При обращении в МО обязательно оформляется медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта является собственностью МО. При начале лечения оформляется договор об оказании медуслуги в двустороннем порядке. Условия договора могут корректироваться только администрацией МО.

Пациент обязан:

- заполнить паспортную часть в медицинской карте
- в соответствие с действующим порядком приёма пациентов: за 5-10 минут до назначенного времени приёма обратиться в регистратуру.
- заблаговременно предупредить работника регистратуры по телефону о возможном опоздании, в случае неявки на приём – известить накануне.
- при опоздании на прием более, чем на 20 минут, МО имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.
- пациенты, обратившиеся в регистратуру МО без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в записи. При отсутствии данного условия МО имеет право назначить прием на другой день.

4. Правила поведения со специалистом МО**.**

Пациент заходит в кабинет только по приглашению медицинского персонала. Количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Пациент обязан:

- после разъяснения врача о показаниях, противопоказаниях, ходе предстоящего лечения, возможных осложнениях подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства. В случае отказа пациента от лечения после разъяснения врачом возможных последствий этого отказа подписать добровольный отказ от медицинского вмешательства.
- приходить на очередной осмотр в установленный врачом срок, указанный в заключении;
- 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;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, в том числе и по режиму дня и питания;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники МО вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. Неуважение к работникам МО, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории МО, неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам клиники, причинение вреда деловой репутации МО, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.