**Утверждаю**

Директор

ООО «Стц Престиж дент»

вЕНЕДИКТОВ С.Ф.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

**В ООО «Стц Престиж дент»**

*Настоящие Правила разработаны в соответствии c Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в действующей редакции), Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (в действующей редакции), Гражданским кодексом Российской Федерации (в действующей редакции).*

*Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в стоматологической клинике ООО* «Стц Престиж дент» *(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 ООО* «Стц Престиж дент»*, а также работников клиники;*
* *соблюдения установленного порядка в здании и служебных помещениях.*

Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме, в том числе на информационных стендах и на сайте Клиники в сети «Интернет».

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

**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.

**Посетителем** Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов/попечителей.

**Лечащий врач** — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

**2. Запись на прием**

Прием пациентов на консультацию, первичный осмотр и лечение осуществляется по предварительной записи. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с Администратором. Запись осуществляется при личном обращении, по телефону 8(8184) 524542 или через сеть «Интернет» (on-line заявка).

Пациент является на приём в назначенное время, в случае первичного обращения - за 20 мин до назначенного времени для оформления документов.

Накануне визита Администратор напоминает Пациенту о времени приема. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора и отменить прием у врача или назначить прием на другой день.

В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут, Врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.

В случае непредвиденного отсутствия Врача и других чрезвычайных обстоятельств, Администратор предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному для связи.

Администратор переназначает Пациентапри серьезном нарушении графика приема Врача, если это нарушение вызвано объективными причинами (сложное лечение и т.д.) либо не подлежащими прогнозу осложнениями, возникшими при лечении других пациентов.

Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится.

Приём по острой боли и другим экстренным ситуациям ведётся по мере высвобождения Врача соответствующей специализации.

**3. Меры безопасности в** *ООО* «Стц Престиж дент»

 Законным представителям несовершеннолетнего пациента, Пациентам и сопровождающим их лицам в целях соблюдения общественного порядка, пожарной безопасности, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, Пациентов и Посетителей в здании и в служебных помещениях, ***запрещается***:

* ***- проносить в здание и служебные помещения огнестрельное, травматическое, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и может представить угрозу для безопасности окружающих;***
* ***- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);***
* ***- курить в здании и на крыльце здания, плеваться;***
* ***- играть в азартные игры в здании;***
* ***- бросать на пол, в раковины и унитазы вату, салфетки, упаковки;***
* ***- выплевывать на пол и приклеивать к стенам и к сиденьям жевательную резинку;***
* ***- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону;***
* ***- бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверями, ставить детей в грязной обуви на стулья, диваны;***
* ***- оставлять малолетних детей без присмотра;***
* ***- выносить из помещений документы, полученные для ознакомления, а также 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;***
* ***- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;***
* ***- выполнять в помещении функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях;***
* ***- пользоваться служебным телефоном;***
* ***- преграждать проезд транспорта к зданию.***
* ***- нахождение на территории Клиники с животными;***

 Запрещается доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания.

 Решение спорных вопросов, связанных с оказанием медицинских услуг, осуществляется путем переговоров с заведующей терапевтическим отделением Клиники. К разрешению спорных вопросов также могут привлекаться управляющая Клиникой и юрисконсульт медицинской организации. В случае невозможности разрешения спорных вопросов путем переговоров, они разрешаются в соответствии с действующим законодательством.

**4. Прием пациента**

Законные представители несовершеннолетнего пациента, Пациент, Сопровождающие лица ***обязаны***:

* ***при входе надеть сменную обувь (бахилы);***
* ***оставить верхнюю одежду в гардеробе;***
* ***соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;***
* ***проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;***
* ***не допускать проявлений неуважительного отношения к иным Пациентам и работникам Клиники;***
* ***не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиник;***
* ***бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;***
* ***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);***
* ***Пациент, записанный вне графика, ожидает персонального приглашения в кабинет.***
* ***не вмешиваться в действия лечащего Врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;***
* ***соблюдать очередность, пропустить лиц, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи;***
* ***НЕ пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации Врача, а также лечения.***

**5. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения Пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение им морального вреда, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с заведующим), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения Пациентом предписаний или настоящих Правил поведения и иных законных требований.