Утверждено приказом № от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 г

Директор ООО "Миссия 32" Опарко А.А.

**Правила поведения пациентов и посетителей в ООО «Миссия 32»**

# Общие положения

1.1.Правила поведения пациентов и посетителей разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-I «О защите прав потребителей», Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23.04.2012 № 390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико- санитарной помощи", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2.Правила поведения пациентов и посетителей (далее - Правила) в ООО «Миссия 32» (далее Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента и/или посетителя в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений: пациентом (его представителем)/посетителем и Клиникой.

1.3.Правила поведения пациентов и посетителей в Клинике - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение пациентом стоматологической помощи надлежащего качества, а также права и обязанности посетителя и пациента (их представителей) во время нахождения на территории Клиники.

1.4.Настоящие Правила обязательны для всех посетителей, пациентов, а также иных лиц, обратившихся или явившихся в Клинику, и распространяются на всех лиц, независимо от статуса («посетитель», «пациент», «представитель» и т.д.); разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту стоматологической помощи надлежащего объема и качества.

1.5.Правила поведения для посетителей и пациентов размещаются на информационном стенде в холле Клиники, и на официальном сайте Клиники: www.mission32.ru , а также являются частью амбулаторной карты.

1.6.ООО «Миссия 32» является частной коммерческой организацией, оказывающей стоматологические услуги на платной договорной основе. Безотлагательно оказывается экстренная медицинская помощь - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента.

# Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1 Для получения стоматологической услуги пациенту необходимо обратиться в регистратуру Клиники лично или по телефону 8 (916) 043-32-32 для записи на приём к врачам. В целях улучшения качества оказываемых услуг, все телефонные разговоры могут быть записаны. В тех же целях в помещениях клиники ведется аудиозапись и видеозапись. При осуществлении записи на прием пациент должен сообщить свои фамилию, имя и отчество. При необходимости, администратор может уточнить у пациента и другие паспортные данные.

2.2 Пациент при первом обращении в Клинику должен предоставить документ, удостоверяющий личность (Приложение №1) (в отношении несовершеннолетнего не достигшего возраста 14 лет представляется Свидетельство о рождении ребенка и документ, удостоверяющий личность законного представителя (родителя, усыновителя, опекуна); в отношении недееспособных граждан предоставляются документы, удостоверяющие личности недееспособного и законного представителя. Во всех указанных случаях предоставляется также документ, подтверждающий полномочия законного представителя (свидетельство об усыновлении, постановление об установлении опеки). При первом обращении пациент (законный представитель) должен подписать договор и информированное добровольное согласие, заполнить анкету здоровья. Договор и информированное добровольное согласие на несовершеннолетнего пациента, не достигшего возраста 15 лет, подписывается законным представителем. По достижению пациента 15 лет и до 18 лет, договор подписывается и законным представителем, и пациентом. Начиная с 18 лет все документы, включая договор, подписываются пациентом.

2.3 При первом посещении Клиники пациент (законный представитель несовершеннолетнего не достигшего возраста 15 лет, либо недееспособного лица) подписывает Договор о платных медицинских услугах, а в последующем и информированное согласие - принципиальное согласие пациента на проведение осмотра и медицинское вмешательство определенного рода. Информированное добровольное согласие несовершеннолетнего, достигшего возраста 14 лет, подписывает законный представитель. По достижению 15-летнего возраста информированное добровольное согласие подписывается пациентом. Договор о платных медицинских услугах несовершеннолетнему, достигшему возраста 14 лет (как и дополнительные соглашения к Договору), подписывает (и оплачивает услуги) его законный представитель с отметкой несовершеннолетнего о его ознакомлении и согласовании. В случае отказа пациента от подписания договора (дополнительного соглашения), услуга не может быть оказана, поскольку, не подписывая договор, пациент не соглашается с условиями оказания стоматологической помощи в настоящей частной стоматологической клинике, поэтому лечение не может быть начато. Правовая природа данного вида договора (Договор присоединения) такова, что пациент вправе присоединиться к предложенному договору в целом либо отказаться от его заключения в целом. Изменять условия договора для отдельно взятого пациента Клиника не вправе, условия оказания медицинских услуг должны быть одинаковыми для всех пациентов. В случае отказа от подписания информированного согласия лечение не может быть начато, поскольку Информированное согласие представляет собой разрешение пациента врачу приступить к обследованию и лечению.

2.4 До начала приема администратор вправе требовать предъявления паспорта пациента. Пациенту необходимо явиться в Клинику не позднее времени приема, на которое была осуществлена запись, а при первичном обращении — не позднее чем за 15 мин до начала приема для оформления документации и тщательного ознакомления с договором, настоящими правилами, прейскураном и т.д. Поскольку медицинские технологии имеют регламентированное время их выполнения в соответствии с требованиями медицинских стандартов и протоколов лечения, в случае опоздания на приём к врачу более чем на 10 минут, в зависимости от рекомендации выбранного/лечащего врача:

- прием может быть отменен, и пациент может быть записан на другое время или дату, - запланированный объем работы может быть изменен: объем работы может быть разделен на несколько посещений.

2.5 В случае непредвиденного отсутствия, выбранного/лечащего врача в день оказания услуги, Клиника вправе назначить другого врача с согласия пациента. В случае отказа пациента, может быть осуществлена запись на другое время/дату.

2.6 Амбулаторная карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Амбулаторная карта на руки пациенту не выдается, а приносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Пациент лично вправе потребовать выписку из амбулаторной карты. Выдача копий амбулаторной карты и прочих мед.документов регламентируется Порядком выдачи документации ООО «Миссия 32».

# Права и обязанности пациентов

3.1 Пациент имеет права, установленные федеральными законами от 21 ноября 2011 г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 27 июля 2006 г. № 152 «О персональных данных», от 07.02.1992 №2300-I «О защите прав потребителей».

3.2 В том числе, при обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании стоматологический услуги;
* информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему стоматологической услуги; - выбор врача, с учетом его согласия;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
* качественное предоставление стоматологической услуги с гарантийными обязательствами; - отказ от медицинского вмешательства;
* сохранение медицинскими работниками врачебной тайны, в том числе, информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении.

3.3. Пациент обязан:

* соблюдать режим работы Клиники;
* соблюдать настоящие Правила поведения для пациентов и посетителей в ООО «Миссия 32» и правила поведения в общественных местах; - соблюдать требования пожарной безопасности;

-соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения Клиники допускается только в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду необходимо оставлять в гардеробе, обследование и лечение пациента в сопровождении иных лиц - законных представителей допускается только в отношении несовершеннолетних или недееспособных пациентов; присутствие при обследовании и лечении сопровождающих лиц в прочих случаях возможно только с согласия доктора);

* выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания стоматологической услуги;
* выполнять все рекомендации медицинского персонала Клиники по дальнейшему лечению и профилактике, по уходу за полостью рта и результатом лечения, в том числе и после оказания услуг;
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании стоматологической услуги;
* предоставлять лицу, оказывающему стоматологическую услугу, известную пациенту достоверную информацию о состоянии своего здоровья, физиологических особенностях, и об изменениях в состоянии здоровья и физиологических особенностей, о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья и физиологических особенностей в процессе диагностики и лечения;
* не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания стоматологической услуги;
* не приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении; - своевременно являться на приём и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
* проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
* бережно относиться к имуществу Клиники;
* при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
* Контролировать свои действия и речь, находясь в стенах клиники
* Не создавать ситуации , препятствующие лечебному процессу

Выполнение обязанностей Пациента несовершеннолетним или недееспособным лицом обеспечивается его законным представителем.

3.4. Клиника вправе отказать пациенту в наблюдении и лечении (в одностороннем порядке прекратить или приостановить выполнение своих обязательств) в случаях:

− несоблюдения пациентом предписаний врача или правил поведения пациентов в Клинике,

− при неисполнении (ненадлежащем исполнении) пациентом своих обязательств, предусмотренных по договору на оказание платных медицинских услуг,

− в случае настаивания Заказчика на лечении с отступлением от медицинских показаний,

− в случае явки Заказчика (Пациента) на прием в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с признаками инфекционного или вирусного заболевания,

− а также при отсутствии в Клинике соответствующего специалиста или материально- технической возможности оказания требуемой Заказчиком услуги.

При этом Клиника возвращает Заказчику стоимость оплаченных Услуг за вычетом стоимости уже выполненных Услуг, а Заказчик возмещает Клинке стоимость уже выполненных Услуг в случае отсутствия предварительной оплаты в необходимом объеме. Согласно статье 27 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья, а граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

3.5. На территории Клиники запрещается:

* приносить в Клинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
* находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения персонала Клиники;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
* помещать на стендах объявления без разрешения администрации Клиники;
* запрещается доступ в здание и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
* находиться в клинике с домашними животными
* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники.

В случае выявления указанных лиц персонал Клиники может вызвать сотрудников

правоохранительных органов.

# Порядок разрешения спорных ситуаций между пациентом и Клиникой

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Клиникой рассматриваются должностными лицами Клиники в соответствии с требованиями законодательства РФ.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или его заместителю, либо обратиться к администрации клиники в письменном виде.

4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, спорная ситуация может быть урегулирована без письменного оформления. В остальных случаях пациенту предлагается представить письменную претензию, на которую будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, по возможности номер телефона, ставит личную подпись и дату. В случае подписания письменного обращения представителем Пациента, к обращению должна быть приложена нотариально заверенная копия доверенности с указанием соответствующих полномочий либо оригинал ордера, выписанного адвокатом.

4.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение

30 дней со дня его получения в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ направляется по адресу, указанному в обращении.

4.6. Клиника не обладает полномочиями по оценке качества оказанной стоматологической помощи в других стоматологических учреждениях.

4.7. Заключение по оценке качества оказанной в Клинике стоматологической услуги, выданное другими стоматологическими учреждениями (за исключением специализированных независимых экспертных учреждений), не может быть положено в основу разрешения спорной ситуации, поскольку оно является частным (особым) мнением этих специалистов. В то же время, Клиника в праве создать Врачебную комиссию для подтверждения обоснованности обращения пациента с претензией к качеству оказанной услуги. На заседание Врачебной комиссии пациент приглашается в письменном виде. В случае отказа пациента от принятия участия в заседании комиссии или неявки на заседание, Врачебная комиссия вправе сделать заключение в отсутствие пациента на основании имеющейся документации (в том числе, заключения, выданного специализированным независимым экспертным учреждением) и направить письменное заключение пациенту.

# Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1.Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну, и предоставляется только пациенту: совершеннолетнему дееспособному лицу, несовершеннолетнему лицу достигшему 15-летнего возраста; законным представителям: несовершеннолетнего не достигшего 15-летнего возраста, или недееспособного пациента, и иным лицам в случаях, предусмотренных статьей 13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

5.2.Указанная информация предоставляется пациенту в доступной форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Клиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

# Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1.В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих правил, сотрудники Клиники имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

6.2.Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушении общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников Клиники, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба Клинике, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.3.Отношения между Клиникой и пациентом в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируется действующим законодательством РФ.