**УТВЕРЖДАЮ:**  **Директор ООО «Стома»**

**О.В.Налимова**

**«12» января** **2013 г.**

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ**

**И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.**

Настоящие Правила разработаны в соответствии c Федеральным законом № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО "Стома" (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 Клинику, а также работников клиники; соблюдения установленного порядка в здании и служебных помещениях и являются обязательными для исполнения.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме, в том числе на информационных стендах.

1. **МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В КЛИНИКЕ**

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиник, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

-​ проносить в здания и служебные помещения Клиник 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 (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях Клиник без разрешения;

-​ курить во всех помещениях Клиник и у входных дверей;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

-​ помещать на стендах объявления без разрешения руководства Клиник;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства Клиник;

-​ выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиник в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях Клиник в верхней одежде, грязной обуви;

-запрещается доступ в здания и служебные помещения Клиник лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий и помещений Клиник сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

**2) ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ**

Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администраторов  Клиники непосредственно или позвонив по телефону: 8(8352) 41-94-50.

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.

Пациент является на приём к врачу в назначенное время. Для безопасности и эффективности стоматологического лечения пациент  должен заполнить карту общего состояния здоровья (клинический анамнез), сообщить врачу о существующих заболеваниях.

Накануне визита администратор напомнит пациенту о времени приема, если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора.

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 пациентом.

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) ПРИЁМ ПАЦИЕНТА**

Пациент обязан:

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

-обуть бахилы, при входе в стоматологическую клинику;

-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.;

-не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;

- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

-соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;

-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;

-подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;

-ознакомиться с рекомендованным планом лечения  и подписать его;

-неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

-немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

-не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиник;

-соблюдать установленный порядок деятельности Клиник и нормы поведения в общественных местах;

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

-не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиник;

-бережно относиться к имуществу Клиник, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиник.

Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в картотеке клиники. При необходимости пациенту выдаётся ксерокопия медицинской карты по письменному заявлению. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для проведения физиотерапевтических процедур и т.д. В этом случае клиника выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение. Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка клиники, а также если это лечение не соответствует требованиям технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства (например, при просьбе пациента удалить зуб, подлежащий лечению).

**4) СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

Стоимость Услуги устанавливается действующим прейскурантом  ООО «Стома» (в российских рублях), утвержденным для данного учреждения директором.

Оплата Услуг осуществляется Потребителем (заказчиком) путем внесения наличных денежных средств в кассу Исполнителя или по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя:

-​ За терапевтическое и хирургическое  лечение по мере получения Услуги;

- За ортопедическое лечение оплата Услуги осуществляется пациентом в порядке 50 % предоплаты до получения Услуги, по мере получения Услуги - пациент производит полный расчет.

- При возникновении необходимости выполнения дополнительных работ по результатам обследования и лечения,  не предусмотренных договором, Исполнитель обязан предупредить об этом Потребителя (заказчика). Без согласия Потребителя (заказчика) Исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

**5) ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения 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 и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении по согласованию с директором клиники, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.